



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016

GURU PEMBELAJAR

MODUL

PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)



Kelompok Kompetensi J
MANAJEMEN ROOMS DIVISION 2
Refleksi Pembelajaran

Penulis : Dra. Ni Wayan Suwithi, M.M., dkk

GURU PEMBELAJAR

MODUL

PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)



**KELOMPOK
KOMPETENSI**

J

PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN BISNIS DAN PARIWISATA

DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

2016



Penanggung Jawab :
Dra. Hj. Djuariati Azhari, M.Pd.

Kompetensi Profesional
Penulis:
Dra. Ni Wayan Suwithi, M.M.
☎ 081281547225
✉ wayan_suwithi@yahoo.com

Penelaah:
Drs. I Cenik Ardana, M.M., Ak.,CA.
☎ 0818180108
✉ icenik_ardana@yahoo.com

Kompetensi Pedagogik
Penulis:
Dra. Dwi Hastuti, M.M.
☎ 081310579460
✉ dwi_akhtursyah@yahoo.com

Penelaah:
Dra. Dwikora Hayuati, M.Pd.
☎ 0817793766
✉ dhayuati@yahoo.co.id

Layout & Desainer Grafis:
Tim

MODUL GURU PEMBELAJAR SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

Kompetensi Profesional:
MANAJEMEN
ROOMS DIVISON 2

Kompetensi Pedagogik:
REFLEKSI
PEMBELAJARAN

Copyright © 2016

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bisnis dan
Pariwisata, Direktorat Jenderal Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengcopy sebagian atau keseluruhan isi buku ini untuk kepentingan komersial tanpa izin tertulis dari
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Kata Sambutan

Peran guru profesional dalam proses pembelajaran sangat penting sebagai kunci keberhasilan belajar siswa. Guru Profesional adalah guru yang kompeten membangun proses pembelajaran yang baik sehingga dapat menghasilkan pendidikan yang berkualitas. Hal tersebut menjadikan guru sebagai komponen yang menjadi fokus perhatian pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pendidikan terutama menyangkut kompetensi guru.

Pengembangan profesionalitas guru melalui program Guru Pembelajar (GP) merupakan upaya peningkatan kompetensi untuk semua guru. Sejalan dengan hal tersebut, pemetaan kompetensi guru telah dilakukan melalui uji kompetensi guru (UKG) untuk kompetensi pedagogik dan profesional pada akhir tahun 2015. Hasil UKG menunjukkan peta kekuatan dan kelemahan kompetensi guru dalam penguasaan pengetahuan. Peta kompetensi guru tersebut dikelompokkan menjadi 10 (sepuluh) kelompok kompetensi. Tindak lanjut pelaksanaan UKG diwujudkan dalam bentuk pelatihan paska UKG melalui program Guru Pembelajar. Tujuannya untuk meningkatkan kompetensi guru sebagai agen perubahan dan sumber belajar utama bagi peserta didik. Program Guru Pembelajar dilaksanakan melalui pola tatap muka, daring (*online*), dan campuran (*blended*) tatap muka dengan online.

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK), Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kelautan Perikanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (LP3TK KPTK), dan Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Kepala Sekolah (LP2KS) merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan yang bertanggung jawab dalam mengembangkan perangkat dan melaksanakan peningkatan kompetensi guru sesuai bidangnya. Adapun perangkat pembelajaran yang dikembangkan tersebut adalah modul untuk program Guru Pembelajar (GP) tatap muka dan GP online untuk semua mata pelajaran dan kelompok kompetensi. Dengan modul ini diharapkan program GP memberikan sumbangan yang sangat besar dalam peningkatan kualitas kompetensi guru.

Mari kita sukseskan program GP ini untuk mewujudkan Guru Mulia Karena Karya.

Jakarta, Februari 2016
Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan,

Sumarna Surapranata, Ph.D.
NIP.19590801 198503 1002

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas selesainya penyusunan Modul Guru Pembelajar Paket Keahlian Akomodasi Perhotelan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dalam rangka Pelatihan Guru Pasca Uji Kompetensi Guru (UKG). Modul ini merupakan bahan pembelajaran wajib, yang digunakan dalam pelatihan Guru Pasca UKG bagi Guru SMK. Di samping sebagai bahan pelatihan, modul ini juga berfungsi sebagai referensi utama bagi Guru SMK dalam menjalankan tugas di sekolahnya masing-masing.

Modul Guru Pembelajar Paket Keahlian Akomodasi Perhotelan SMK ini terdiri atas 2 materi pokok, yaitu : materi profesional dan materi pedagogik. Masing-masing materi dilengkapi dengan tujuan, indikator pencapaian kompetensi, uraian materi, aktivitas pembelajaran, latihan dan kasus, rangkuman, umpan balik dan tindak lanjut, kunci jawaban serta evaluasi pembelajaran.

Pada kesempatan ini saya sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan atas partisipasi aktif kepada penulis, editor, reviewer dan pihak-pihak yang terlibat di dalam penyusunan modul ini. Semoga keberadaan modul ini dapat membantu para narasumber, instruktur dan guru pembelajar dalam melaksanakan Pelatihan Guru Pasca UKG bagi Guru SMK.

Jakarta, Februari 2016
Kepala PPPPTK Bisnis dan Pariwisata,

Dra. Hj. Djuariati Azhari, M.Pd.
NIP.195908171987032001

Daftar Isi

Kata Sambutan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Lampiran	ix
1 Bagian I :	1
Kompetensi Profesional.....	1
Pendahuluan	2
A. Latar Belakang	2
B. Tujuan	3
C. Peta Kompetensi	3
D. Ruang Lingkup	4
E. Cara Penggunaan Modul.....	5
Kegiatan Pembelajaran 1:	8
Manajemen Kantor Depan (<i>Front Office Management</i>).....	8
A. Tujuan	8
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	8
C. Uraian Materi.....	8
D. Aktivitas Pembelajaran	26
E. Latihan/Kasus/Tugas	29
F. Rangkuman	30
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	31
Kegiatan Pembelajaran 2:	32
Manajemen Tata Graha (<i>Housekeeping</i>)	32
A. Tujuan	32
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	32
C. Uraian Materi.....	33
D. Latihan/Kasus/Tugas	52
E. Rangkuman	57
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	57
Kegiatan Pembelajaran 3:	59
Manajemen Binatu (<i>Laundry Management</i>)	59
A. Tujuan	59
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	59
C. Uraian Materi.....	60
D. Latihan/Kasus/Tugas	75
E. Rangkuman	81
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	81
Evaluasi.....	82
Kunci Jawaban Evaluasi	96

Penutup	97
Glosarium	101
Daftar Pustaka	112
2 Bagian II :	113
Kompetensi Pedagogik	113
Pendahuluan	114
A. Latar Belakang	114
B. Tujuan	115
C. Peta Kompetensi	116
D. Ruang Lingkup	117
E. Saran Cara Penggunaan Modul	117
Kegiatan Belajar 1 :	119
Melakukan Refleksi Terhadap Pembelajaran yang Telah Dilaksanakan	119
A. Tujuan	119
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	119
C. Uraian Materi	119
D. Aktivitas Pembelajaran	124
E. Latihan/Kasus/Tugas	125
F. Rangkuman	125
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	126
Kegiatan Belajar 2 :	127
Memfaatkan Hasil Refleksi untuk Perbaikan dan Pengembangan	
Pembelajaran	127
A. Tujuan	127
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	127
C. Uraian Materi	127
D. Aktivitas Pembelajaran	131
E. Latihan/Kasus/Tugas	132
F. Rangkuman	133
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	133
Kegiatan Belajar 3 :	135
Pelaksanaan Penelitian Tindakan Kelas untuk Meningkatkan Kualitas	
Pembelajaran dalam Mata Pelajaran yang Diampu	135
A. Tujuan	135
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	135
C. Uraian Materi	135
D. Aktivitas Pembelajaran	145
E. Latihan/Kasus/Tugas	146
F. Rangkuman	146
G. Umpan Balik	147
Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas	148
Evaluasi	151
Penutup	157
Glosarium	158
Daftar Pustaka	159

Daftar Gambar

Kompetensi Profesional

Gambar 1. 1. Contoh Kantor Depan Hotel	10
Gambar 1. 2. Fungsi Kantor Depan	12
Gambar 1. 3. Hubungan Departemen Kantor Depan - Departemen/Bagian Lain20	
Gambar 1. 4. Daily Operational and Reveue Report	22
Gambar 2. 1. Struktur Organisasi Departemen Tata Graha Hotel Besar	34
Gambar 2. 2. Struktur Organisasi Tata Graha Hotel Kecil-Menengah	35
Gambar 2. 3. Berbagai contoh pakaian seragam petugas di hotel	42
Gambar 2. 4. Hubungan Departemen Tata Graha - Departemen Lainnya	45
Gambar 2. 5. Laporan Status Kamar Departemen Tata Graha	50
Gambar 2. 6. Laporan Status Kamar (Housekeeping Room Status Report).....	52
Gambar 3. 1. Contoh Struktur Organisasi Laundry- Variasi 1.....	61
Gambar 3. 2. Contoh Struktur Organisasi Laundry- Variasi 2.....	61
Gambar 3. 3. Washing Machine.....	64
Gambar 3. 4. Extractor machine	65
Gambar 3. 5. Mesin Pengering/Tumbler	66
Gambar 3. 6. Electric Iron/Hand Iron.....	66
Gambar 3. 7. Multipurpose Press	67
Gambar 3. 8. Hand Iron Steam.....	68
Gambar 3. 9. Flat work Ironer/Mangler	69
Gambar 3. 10. Spooting Board Machine	70
Gambar 3. 11. Polimark Machine.....	71
Gambar 3. 12. Dry Cleaning Machine	71
Gambar 3. 13. Prosedur Layanan Cucian	74

Kompetensi Pedagogik

Gambar 1. 5 Kegiatan Merefleksi.....	120
--------------------------------------	-----

Daftar Tabel

Kompetensi Profesional

Tabel 1. 1. Proses Penjadualan Staff Kantor depan..... 14

Tabel 1. 2. Perhitungan Gaji/Upah Staff..... 15

Kompetensi Pedagogik

Tabel 1. 3. Umpan Balik Kegiatan Belajar 1 126

Tabel 2. 1. Umpan Balik Kegiatan Pembelajaran 2 133

Tabel 3. 1. Rencana dan Prosedur Penelitian Tindakan Kelas (PTK) 139

Tabel 3. 2. Umpan Balk Kegiatan Belajar 3..... 147



Daftar Lampiran

Kompetensi Pedagogik

Lampiran 1.....	160
Lampiran 2.....	161
Lampiran 3.....	162
Lampiran 4.....	163
Lampiran 5.....	164
Lampiran 6.....	165



Bagian I : Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional adalah kemampuan pendidik mengelola pembelajaran dengan baik. Pendidik akan dapat mengelola pembelajaran apabila menguasai substansi materi, mengelola kelas dengan baik, memahami berbagai strategi dan metode pembelajaran, sekaligus menggunakan media dan sumber belajar yang ada.



Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Guru dan tenaga kependidikan wajib melaksanakan kegiatan pengembangan guru pembelajar berkelanjutan agar dapat melaksanakan tugas profesionalnya. Program Pengembangan guru pembelajar adalah pengembangan kompetensi Guru dan Tenaga Kependidikan yang dilaksanakan sesuai kebutuhan, bertahap, dan berkelanjutan untuk meningkatkan profesionalitasnya.

Pengembangan guru pembelajar sebagai salah satu strategi pembinaan guru dan tenaga kependidikan diharapkan dapat menjamin guru dan tenaga kependidikan mampu secara terus menerus memelihara, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kegiatan guru pembelajar akan mengurangi kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki guru dan tenaga kependidikan dengan tuntutan profesional yang dipersyaratkan.

Guru dan tenaga kependidikan wajib melaksanakan pembelajaran baik secara mandiri maupun kelompok. Khusus untuk guru pembelajar dalam bentuk diklat tatap muka, diklat dalam jaringan kombinasi (Daring Kombinasi) maupun daring penuh dilakukan oleh lembaga pelatihan sesuai dengan jenis kegiatan sesuai kebutuhan guru berdasarkan hasil Uji Kompetensi Guru (UKG). Penyelenggaraan diklat guru pembelajar dilaksanakan oleh PPPPTK dan LPPPTK KPTK atau penyedia layanan diklat lainnya. Pelaksanaan diklat tersebut memerlukan modul sebagai salah satu

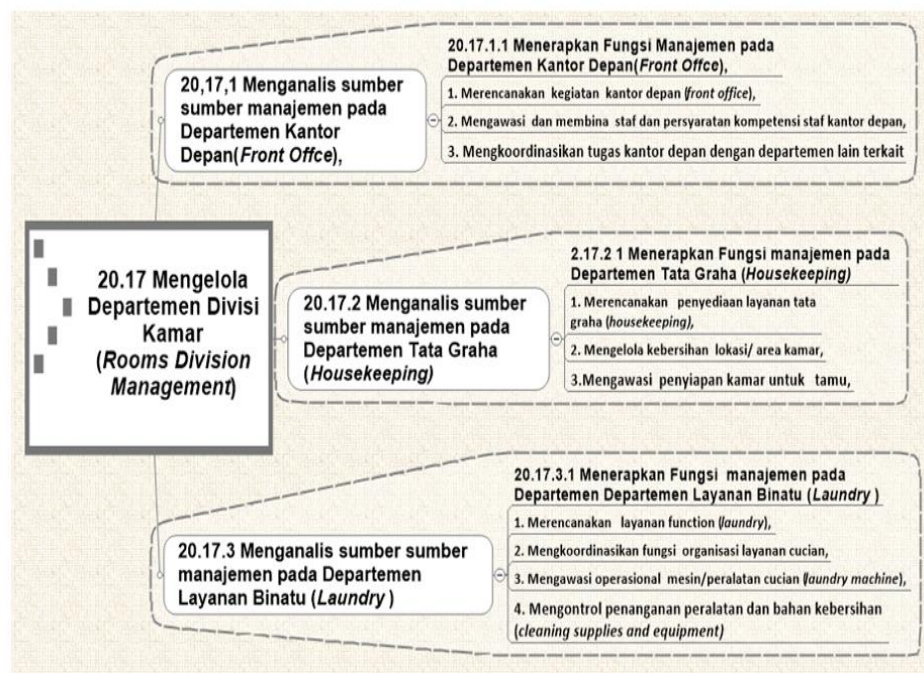
sumber belajar bagi peserta diklat. Modul merupakan bahan ajar yang dirancang untuk dapat dipelajari secara mandiri oleh peserta diklat berisi materi, metode, batasan-batasan, dan cara mengevaluasi yang disajikan secara sistematis dan menarik untuk mencapai tingkatan kompetensi yang diharapkan sesuai dengan tingkat kompleksitasnya.

Modul Manajemen Divisi Kamar (*Room Division Management*) disusun sebagai modul bahan ajar dalam program guru pembelajar bagi guru-guru Akomodasi Perhotelan.

B. Tujuan

Tujuan penyusunan modul Manajemen Divisi Kamar (*Room Division Management*), adalah memberikan pemahaman bagi guru dan pembaca tentang: (1) Manajemen Kantor Depan (*Front Office Management*), (2) Manajemen Tata Graha (*Housekeeping Management*), (4) Manajemen Binatu (*Laundry Management*).

C. Peta Kompetensi



D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup modul Manajemen Divisi Kamar (*Room Division Management*) terdiri dari 6 bagian :

Bagian I Pendahuluan

- A. Latar Belakang
- B. Tujuan
- C. Peta Kompetensi
- D. Ruang Lingkup
- E. Saran Cara penggunaan modul

Bagian II Kegiatan Pembelajaran 1: Manajemen Kantor Depan (*Front Office Management*)

- A. Tujuan
- B. Indikator Pencapaian Kompetensi
- C. Uraian Materi
 - a. Fungsi kantor depan
 - b. Staffing kantor depan
 - c. Koordinasi kantor depan dengan bagian-bagian lain yang terkait
 - d. Manajemen Pendapatan
- D. Aktivitas Pembelajaran
- E. Latihan/Kasus/Tugas
- F. Rangkuman
- G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Bagian III Kegiatan Pembelajaran 2: Manajemen Tata Graha (*Housekeeping Management*)

- A. Tujuan
- B. Indikator Pencapaian Kompetensi
- C. Uraian Materi
 - a. Fungsi Tata Graha (*Housekeeping*)
 - b. Jenis-jenis kamar
 - c. Kode status kamar
 - d. Tipe-tipe *Guest Requests*
 - e. Prosedur keamanan
- D. Aktivitas Pembelajaran
- E. Latihan/ Kasus /Tugas
- F. Rangkuman
- G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Bagian IV Kegiatan Pembelajaran 3: Manajemen Binatu (*Laundry Management*)

- A. Tujuan
- B. Indikator Pencapaian Kompetensi
- C. Uraian Materi
 - a. Fungsi layanan cucian,
 - b. Organisasi layanan cucian,
 - c. Peralatan cucian (*laundry machine*),
 - d. Peralatan kebersihan penunjang (*suporting unit*),
 - e. Bahan pembersih (*cleaning supplies*),
 - f. Prosedur layanan cucian.
- D. Aktivitas Pembelajaran
- E. Latihan/ Kasus /Tugas
- F. Rangkuman
- G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Kunci Jawaban Latihan /Kasus/ Tugas

Evaluasi

Penutup

Glosarium

Daftar Pustaka

Lampiran

E. Cara Penggunaan Modul

Langkah-langkah yang harus dilakukan guru/peserta diklat sebelum, selama proses dan setelah selesai mempelajari modul ini adalah:

1. Baca modul dengan seksama, yang dibagi dalam beberapa bagian meliputi penguasaan pengetahuan dan keterampilan maupun sikap yang mendasari penguasaan kompetensi ini sampai anda merasa yakin telah menguasai kemampuan dalam unit ini.
2. Diskusikan dengan teman sejawat /instruktur/pelatih anda bagaimana cara anda untuk menguasai materi ini!
3. Jika ada latihan diluar jam tatap muka atau di luar jam kerja dapat menggunakan modul ini sebagai panduan untuk menyusun bahan pembelajaran.

4. Ikuti semua instruksi yang terdapat dalam lembar informasi untuk melakukan aktivitas dan isilah lembar kerja yang telah disediakan dan lengkapi latihan pada setiap sesi/ kegiatan pembelajaran.
5. Pelatih anda bisa saja seorang nara sumber/widyaiswara. Mereka akan membantu dan menunjukkan kepada anda cara yang benar untuk melakukan sesuatu. Minta bantuannya bila anda memerlukannya.
6. Pelatih anda akan memberitahukan hal-hal yang penting yang anda perlukan pada saat anda melengkapi lembar latihan ,dan sangat penting untuk diperhatikan dan catat point-poinnya.
7. Anda akan diberikan kesempatan untuk bertanya dan melakukan latihan. Pastikan anda latihan untuk ketrampilan baru ini sesering mungkin. Dengan jalan ini anda akan dapat meningkatkan kecepatan anda berpikir tingkat tinggi dan menambah rasa percaya diri anda.
8. Bicarakan dan komunikasikan melalui presentasi pengalaman-pengalaman kerja yang sudah anda lakukan dan tanyakan langkah-langkah lebih lanjut.
9. Kerjakan soal-soal latihan dan evaluasi mandiri pada setiap akhir sesi untuk mengecek pemahaman anda.
10. Bila anda telah menyelesaikan modul ini dan merasa yakin telah memahami dan melakukan cukup latihan, nara sumber/widyaiswara anda akan mengatur pertemuan kapan anda dapat dinilai oleh penilai .




- ✓ *Rencanakan waktu belajar anda*
- ✓ *Atur latihan-latihan dan aktivitas belajar anda*
- ✓ *Periksa kemajuan anda (Check your Progress)*
- ✓ *Atur waktu untuk melakukan Penilaian sendiri (Self Assessment)*

Dimana Menemukan Sumber dan Informasi?

Sumber Informasi dapat anda temukan pada :

1. Jurnal dan Majalah Industri Pariwisata (*Hospitality industry*)
2. Website/Internet sites
3. Modul -modul yang relevan
4. CD (eg. Welcome to Hospitality)
5. Personal experience

- 
6. *People who are currently employed in the hospitality industry*
 7. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif , PHRI, ASTA, IFBEC
 8. Koran /Newspapers
 9. *Industry bodies and their publications. Industry bodies may include but should not be limited to:*
 10. Kementerian Ketenagakerjaan dan Transmigrasi (Menakertran)



Kegiatan Pembelajaran 1: Manajemen Kantor Depan (*Front Office Management*)

A. Tujuan

Setelah mempelajari topik ini maka anda diharapkan akan mampu:

1. Mendeskripsikan fungsi kantor depan,
2. Mengidentifikasi kebutuhan staff dan persyaratan kompetensi staff kantor depan,
3. Memahami pentingnya koordinasi kantor depan dengan bagian-bagian lain yang terkait.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Kompetensi yang harus dicapai oleh guru/fasilitator/nara sumber pada level ini adalah kompetensi/kemampuan manajerial sebagai berikut:

1. Merencanakan kegiatan kantor depan (*front office*),
2. Mengawasi dan membina staf dan persyaratan kompetensi staf kantor depan,
3. Mengkoordinasikan tugas kantor depan dengan departemen lain terkait,

C. Uraian Materi

1. Fungsi kantor depan (*front office*)

Sumber utama pendapatan hotel berasal dari divisi kamar (*rooms division*) dan dari departemen makanan dan minuman (*food and beverage department*). Pada umumnya, divisi kamar mencakup dua departemen, yaitu kantor depan (*front office*) dan *housekeeping*. Penanggung jawab divisi kamar biasanya seorang direktur yang bertanggung jawab kepada general manager.

Kunci utama keberhasilan dari suatu industri jasa perhotelan terletak pada kepuasan para tamu hotel - sejauh mana layanan, produk, dan fasilitas yang disediakan oleh hotel memenuhi bahkan melampaui harapan para tamu hotel tersebut. Hotel sebagai industri jasa pelayanan sangat mengharapkan tamu-tamunya akan kembali lagi setelah menginap.

Kantor depan merupakan pusat kegiatan dari suatu hotel - suatu bagian yang membentuk impresi (citra/kesan) pertama dan terakhir bagi para tamu dan juga merupakan tempat bagi para tamu untuk memperoleh informasi dan layanan selama mereka tinggal di hotel.

Kantor depan (*Front Office*) menjadi cermin dari kualitas suatu hotel dari sisi:

- ✓ Tata ruang, tata artistik, kebersihan dan kenyamanan kantor depan, disamping itu petugas
- ✓ kantor depan secara soft skill harus mencerminkan sikap, perilaku, dan tutur bahasa yang sopan dan bersahabat dari seluruh karyawan terkait
- ✓ Kesan kantor depan merupakan kesan yang mendalam bagi para tamu saat pertama kali memasuki hotel.

Kantor depan menjadi cermin dari kualitas suatu hotel. Tata ruang, tata artistik, kebersihan dan kenyamanan kantor depan, disertai sikap, perilaku, dan tutur bahasa yang sopan dan bersahabat dari seluruh karyawan terkait di kantor depan akan menanamkan kesan yang mendalam bagi para tamu saat pertama kali memasuki hotel. Kantor depan secara operasional berhubungan langsung dengan tamu dan lokasinya tidak jauh dari lobby dan atau berada di area Lobby, daerah dimana para tamu paling sering hilir mudik.

Gambar 1. 1. Contoh Kantor Depan Hotel



Sumber: <https://www.google.co.id/search?q=gambar+kantor+depan&biw>

Tujuan utama dari setiap industri jasa perhotelan (Suwithi, dkk., 2008) adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan tingkat hunian kamar dan pendapatan hotel,
- Meningkatkan jumlah tamu langganan,
- Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat,
- Membentuk citra hotel yang positif,
- Memperoleh keuntungan agar hotel dapat berkembang dan bertahan hidup.

Tiga fungsi utama dari kantor depan menurut Mackenzie & Chan, (2009), antara lain:

- Menjual kamar,
- Memelihara catatan dan rekening tamu,
- Memberikan layanan dan informasi bagi para tamu.

Sedangkan Riska Puspita, (<http://frontofficehotel.blogspot.co.id/>, 2014) menyebutkan fungsi dan peranan penting setiap petugas kantor depan dalam operasi sebuah hotel diantaranya adalah :

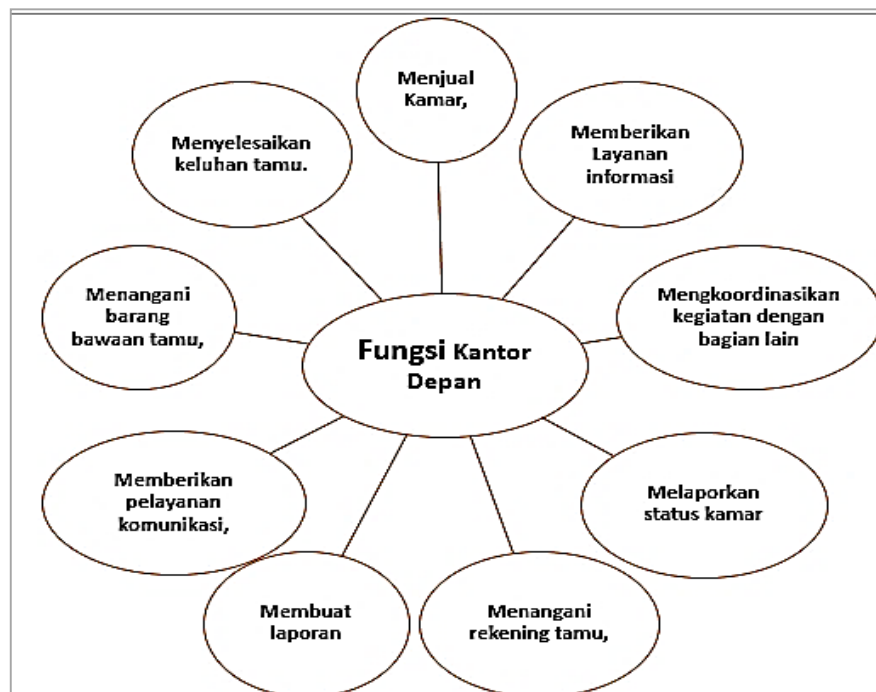
- Merupakan wakil dari manajemen (*management representative*), dalam keadaan tertentu setiap petugas *front office* dapat berperan sebagai wakil

dari manajemen, seperti menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya diselesaikan oleh pihak manajemen.

- b. Orang-orang yang mampu menjual (*sale person*), setiap mereka yang berada di *front office* diharuskan mampu dan memiliki *salesmanship*, karena pada *front office* ini lebih banyak berhubungan dengan tamu dibandingkan departemen lain. Selain menjual produk hotel seperti kamar, juga mampu menjual fasilitas-fasilitas lain yang disediakan oleh Hotel.
- c. Pemberi informasi (*information giver*), petugas yang berada di *front office* diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel dan harus mengetahui kejadian-kejadian serta peristiwa-peristiwa penting diluar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu.
- d. Penyimpan data (*record keeper*), *front office* departemen merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan-kegiatan sehari-hari dihotel.
- e. Dapat melakukan tindakan secara diplomatis (*diplomatic agent*), setiap petugas *front office* mampu melakukan tindakan secara diplomatis yaitu menjaga dan menetralsir suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel.
- f. Pemecah masalah (*problem solver*), sebagai *The Hub of Activities*, *front office* merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan-keluhan tamu.
- g. Sebagai wakil dari hubungan masyarakat (*public relations agent*), karyawan *front office* harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang kehotel. Diharapkan dapat berperan sebagai internal public relations yang memberikan citra baik terhadap tamu hotel.
- h. Sebagai koordinator kegiatan pelayanan (*service coordinator*), *front office* juga berperan sebagai tempat koordinator pelayanan informasi dan kegiatan departemen lain di komunikasikan melalui *front office*.

Suwithi, dkk., (2008) menguraikan lebih rinci tentang fungsi-fungsi kantor depan sebagai berikut:

- a. Menerima pemesanan kamar, melakukan pendaftaran tamu, dan memblokir kamar yang dipesan,
- b. Memberikan informasi mengenai seluruh produk, fasilitas, pelayanan, dan aktivitas yang ada di hotel maupun di luar hotel,
- c. Mengkoordinasikan kegiatan dengan bagian lain yang terkait dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang maksimal,
- d. Melaporkan status kamar yang terkini,
- e. Mencatat, dan memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu,
- f. Membuat laporan yang dibutuhkan oleh hotel,
- g. Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu,
- h. Memberikan pelayanan barang bawaan tamu,
- i. Menyelesaikan keluhan tamu.



Gambar 1. 2. Fungsi Kantor Depan
Sumber: Suwithi, dkk., (2007), Akomodasi Perhotelan

2. Staffing Kantor Depan

Dengan staffing dimaksudkan adalah fungsi manajer kantor depan untuk merencanakan dan membuat jadual kebutuhan karyawan, serta menghitung anggaran biaya karyawan sesuai jadual dan rencana kebutuhan karyawan tersebut. Jadual pengisian staf disesuaikan dengan target anggaran, antisipasi jumlah tamu yang masuk dan yang keluar, frekuensi permintaan informasi dari tamu, dan berbagai kegiatan lainnya.

Manajer kantor depan juga bertugas untuk menetapkan biaya tenaga kerja staf kantor depan dengan mereviu tingkat gaji dan upah terkait. Bila perkiraan biaya tenaga kerja telah dihitung berdasarkan jadual dan kebutuhan staf, maka angka biaya ini dibandingkan dengan ramalan pendapatan untuk mengetahui berapa prosentase perkiraan total biaya tenaga kerja dibandingkan dengan ramalan total pendapatan kamar dalam periode yang sama. Pelayanan terhadap tamu memang sangat penting, namun jangan dilupakan bahwa hotel merupakan aktivitas bisnis yang tujuan utamanya adalah memperoleh keuntungan bagi para pemangku kepentingan, khususnya pemegang saham. Manajemen bertanggungjawab untuk merealisasikan target keuntungan melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi usaha.

James A. Bardi, (2007), memberikan contoh cara menetapkan biaya tenaga kerja sebagaimana terlihat pada Tabel-1.1 dan Tabel-1.2.

TABLE 1-1 Front Office Scheduling Process

Step 1. Estimate Needs (Review Front Office Forecast First)

	10/1	10/2	10/3	10/4	10/5	10/6	10/7
Desk Clerks							
Night Auditors							
Cashiers							
Concierges							
Telephone Operators							
Bell Captain							
Bedlamps							

Step 2. Develop Schedule

	10/1	10/2	10/3	10/4	10/5	10/6	10/7
Desk 1	7-3	7-3	7-3	7-3	X	X	7-3
Desk 2	9-5	X	9-2	10-6	X	7-3	9-Noon
Desk 3	3-11	3-11	3-11	3-11	3-11	X	X
Desk 4	X	X	X	3-7	7-3	3-11	3-11
Aud. 1	11-7	11-7	11-7	X	X	11-7	11-7
Aud. 2	X	X	X	11-7	11-7	X	X
Cash.	8-Noon	X	9-2	9-Noon	X	X	11-3
Concierge 1	Noon-8	Noon-8	Noon-8	Noon-5	Noon-5	X	X
Concierge 2	X	X	X	X	X	Noon-5	Noon-8
Tel. 1	7-3	X	X	7-3	7-3	7-3	7-3
Tel. 2	3-11	3-11	3-11	X	X	3-11	3-11
Tel. 3	X	7-3	7-3	3-11	3-11	X	X
Bell Capt.	7-3	7-3	7-3	7-3	X	7-3	X
Hop 1	9-5	X	X	10-6	7-3	3-11	7-3
Hop 2	3-11	X	3-11	3-11	3-11	X	3-11
Hop 3	X	3-11	8-2	X	X	X	11-5

Tabel 1. 1. Proses Penjadualan Staff Kantor depan

Tabel 1. 2. Perhitungan Gaji/Upah Staff

Tabel 1.1 Menunjukkan proses penjadualan staf selama satu periode.


Tabel-1.2 Menunjukkan perhitungan biaya gaji/upah staf selama satu periode.

Bila total biaya tenaga kerja sudah dihitung, maka dapat ditentukan berapa prosentase biaya tenaga kerja ini terhadap total pendapatan yang diramalkan. Prosentase biaya tenaga kerja terhadap total pendapatan merupakan salah satu indikator ukuran efisiensi usaha yang harus diperhatikan oleh manajemen.

Ada empat langkah yang diperlukan untuk menghitung biaya staf (tenaga kerja). Langkah pertama, membuat ramalan kebutuhan selama suatu periode tertentu. Hal ini dapat dilakukan dengan mereviu sejarah penjualan dari peristiwa terdahulu, reservasi, pola *check-in* dan *check-out*, pola dan tipe tamu yang sering datang, serta lama tinggal tamu, dan sebagainya, sebagai dasar dalam merencanakan dan menjadualkan staf yang diperlukan. Langkah kedua, membuat jadual dengan memperhatikan kebutuhan hotel dan kebutuhan karyawan. Kebutuhan hotel adalah bagaimana memberikan layanan memuaskan kepada tamu dengan layanan 24 jam sehari, 7 hari seminggu, namun juga tidak dapat mengabaikan kebutuhan pribadi karyawan seperti hari libur (off), hari raya, urusan dengan keluarga, kebutuhan finansial, dan sebagainya. Langkah ketiga, adalah menghitung taksiran upah/gaji setiap karyawan menurut jenjang dan katagori, dan langkah keempat membuat ringkasan biaya per katagori. Selanjutnya total anggaran biaya tenaga kerja ini dibandingkan dengan ramalan pendapatan kamar untuk mengetahui berapa perkiraan prosentase total biaya tenaga kerja tersebut terhadap ramalan total pendapatan kamar.

3. Pentingnya Koordinasi Kantor Depan dengan Bagian-Bagian terkait

Kantor depan merupakan pusat transaksi dengan para tamu hotel dan juga sering berfungsi sebagai pengumpulan dan pendistribusian informasi yang berkaitan dengan para tamu. Semua informasi tamu ini akan menjadi awal penggerak interaksi departemen kantor depan dengan departemen/bagian lain yang terkait yang kesemuanya dikoordinasikan untuk menunjang pelayanan guna memenuhi kepuasan para tamu hotel.




Penempatan staf yang kompeten di kantor depan sangat penting karena aktivitas staf di kantor depan tersebut akan menentukan seberapa baik kualitas pelayanan, serta seberapa optimal pendapatan yang diperoleh dari para tamu hotel. Para tamu dengan beragam karakter dan tujuan perjalanan mereka, sering menanyakan berbagai hal baru tentang hotel dan lingkungan di sekitar hotel tersebut. Mereka akan menanyakan berbagai informasi kepada para petugas hotel yang dijumpai di kantor depan, seperti: *porter*, kasir, petugas kantor depan, *conciierge*, petugas keamanan, dan sebagainya.

Semua petugas hotel yang ada di kantor depan akan bersentuhan langsung dengan para tamu hotel. Sikap dan perilaku semua petugas di kantor depan ini akan menanamkan impresi yang mendalam di mata para tamu, oleh karena itu salah satu kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh semua karyawan di kantor depan adalah memiliki “kemampuan berkomunikasi” dengan para tamu dan “kemampuan berkoordinasi” dengan petugas di bagian-bagian lain yang terkait.

Kedua kemampuan – komunikasi dan koordinasi - sangat besar kontribusinya bagi kecepatan pelayanan dan tingkat kepuasan para tamu. Pertanyaan-pertanyaan yang sering muncul dari para tamu, antara lain tentang transportasi umum, lokasi fasilitas-fasilitas hotel, even-even khusus seperti atraksi budaya dan seni di masyarakat, objek-objek wisata, dan sebagainya.

Kesigapan dan kecermatan petugas hotel terkait di kantor depan dalam memberikan semua informasi dan bantuan yang diperlukan oleh para tamu hotel sangat penting, karena hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan para tamu, yang pada gilirannya akan menentukan tingkat frekuensi kunjungan para tamu hotel tersebut, dan pada akhirnya tentu mempengaruhi pendapatan hotel.

Di samping berkomunikasi dengan para tamu, petugas-petugas di kantor depan ini juga harus berkoordinasi dengan bagian-bagian lain yang terkait untuk memenuhi permintaan kebutuhan dan informasi yang diperlukan oleh



para tamu. Gambar 1.6, menunjukkan garis hubungan koordinasi staf di kantor depan dengan berbagai departemen/bagian lain yang terkait. Staf kantor depan sering berinteraksi dengan bagian-bagian lain seperti bagian *marketing and sales, banquet, maintenance, controller, security, human resource, housekeeping*, dan *food and restaurant*.

⇒ ***Housekeeping Department***

Departemen *housekeeping* akan memerlukan informasi berikut ini dari kantor depan: jadwal tamu *check-in*, status kamar, dan tamu *check-out* agar petugas *housekeeping* dapat mengorganisir kegiatan penyiapan dan pembersihan kamar, serta untuk menyiapkan permintaan tamu seperti: *extra bed*, bantal, selimut, dan perlengkapan lain yang diminta oleh tamu. Sebaliknya petugas *housekeeping* akan menyampaikan laporan status kamar aktual ke kantor depan sebagai bahan rekonsiliasi dengan catatan komputer di kantor depan untuk memastikan bahwa catatan status kamar adalah cermat.

⇒ **Departemen Makanan dan Minuman (*Food and Beverage Department*)**

Komunikasi *front office* dengan bagian makanan dan minuman penting dilakukan terutama untuk merencanakan atau meramalkan kebutuhan bahan makanan dan minuman, penyiapan makanan dan minuman untuk *breakfast* para tamu, penyiapan *welcome drink*, dan sebagainya. Informasi tentang kedatangan tamu rombongan penting dikoordinasikan untuk pengaturan penyiapan paket makanan dan minuman yang dijanjikan.

⇒ **Departemen Marketing dan Penjualan (*Sales and Marketing Department*)**

Departemen *Sales and Marketing* penting berkoordinasi dan bekerja sama dengan petugas kantor depan dan departemen reservasi untuk perencanaan yang menyangkut reservasi kelompok, rombongan wisata (*tur*), *booking* dari suatu *korporasi*, atau lembaga-lembaga pemerintahan. Petugas kantor depan akan memberikan informasi terkini daftar kamar dengan statusnya.

⇒ **Banquet Department**

Koordinasi kantor depan dengan departemen *banquet* diperlukan terutama yang menyangkut peristiwa-peristiwa (events) yang telah dijadualkan serta berkaitan dengan berbagai perlengkapan, atau pemasangan spanduk yang diperlukan dan dalam hal penyelesaian rekening pembayaran.

⇒ **Maintenance (Engineering)**

Bagian pemeliharaan atau teknisi bertanggung jawab atas berbagai peralatan elektronik dan mekanik, dan peralatan lain di kamar tamu seperti lampu, televisi, *safety box*, telepon dan sebagainya. Para tamu akan menghubungi petugas kantor depan untuk menyampaikan permintaan atau keluhan tentang berbagai peralatan yang ada di kamarnya dan semua permintaan atau keluhan ini akan disampaikan oleh petugas kantor depan ke bagian pemeliharaan atau teknisi yang terkait.

⇒ **Bagian Akuntansi (Controller)**

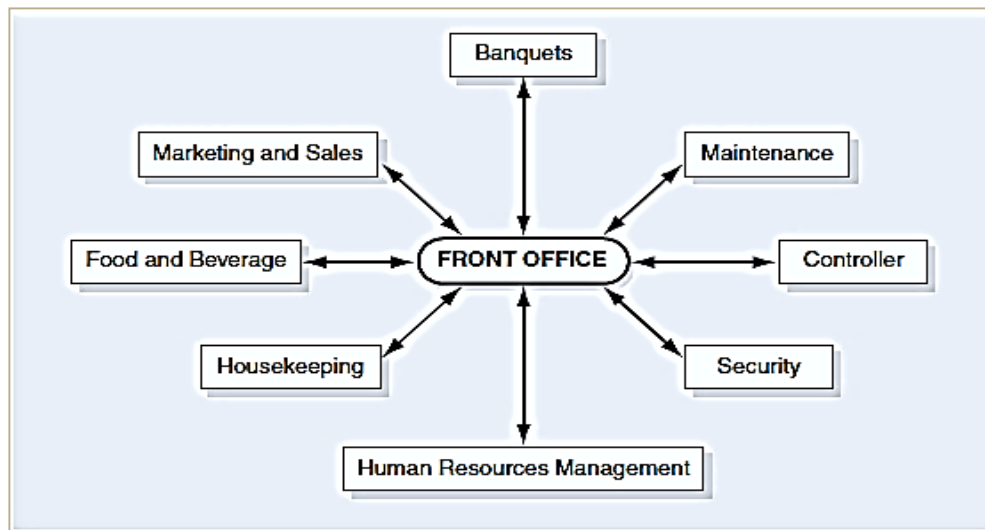
Bagian kantor depan juga perlu berkoordinasi dengan bagian akuntansi (*controller*) untuk pencatatan transaksi keuangan, antara lain yang menyangkut pembayaran deposit, pencatatan tagihan rekening tamu dan pelunasan pembayaran rekening tamu.

⇒ **Keamanan (Security)**

Dalam hal terjadi kehilangan barang tamu, atau tamu menghadapi keadaan darurat seperti kebakaran, gempa dan sejenisnya maka petugas *front office* akan segera menginformasikan semua ini ke bagian keamanan/sekuriti.

⇒ **Sumberdaya Manusia (Human Resources)**

Manajer *front office* akan berkoordinasi dengan bagian sumberdaya manusia dalam hal permintaan dan penjadualan staff dan dalam merencanakan program pelatihan karyawan yang diperlukan. Juga diperlukan koordinasi dalam hal menyangkut peraturan ketenagakerjaan yang berlaku di hotel.



Gambar 1. 3. Hubungan Departemen Kantor Depan dengan Departemen/Bagian Lain
 Sumber: James A. Bardi, (2007), *Front Office Management*

4. Manajemen Pendapatan

Setiap kegiatan suatu hotel tentu ditujukan untuk memperoleh pendapatan yang optimal. Sumber utama pendapatan hotel berasal dari pendapatan kamar (*room charges*) dan penjualan makanan dan minuman (*food and beverage sales*). Sumber pendapatan lainnya antara lain pendapatan cucian (*laundry services*), beban telepon (*telephone charges*), dan lain-lain. Manajemen sangat berkepentingan untuk mengetahui kinerja operasional dan keuangan (pendapatan) harian suatu hotel. Untuk itu manajemen memerlukan suatu laporan kegiatan operasional dan pendapatan harian.

Karena lokasinya di kantor depan, dan fungsinya yang sangat penting sebagai koordinator beberapa departemen terkait, yang menghasilkan pendapatan (*revenue centers*), maka kasir kantor depan (*front office cashier*) diberi tugas untuk menyusun laporan operasional dan pendapatan harian (*Manager's Daily Report*). Laporan ini sangat diperlukan oleh manajer kantor depan dan manajer-manajer lain yang *terkait* sebagai dasar untuk melakukan perencanaan, pengendalian, koordinasi, dan pengambilan keputusan operasional setiap hari yang berkaitan dengan manajemen pendapatan. Tujuan utama dari manajemen pendapatan tidak hanya sekedar menaikkan tingkat hunian hotel (*occupancy rate*) semata, atau tidak hanya sekedar menaikkan tarif/sewa rata-rata per kamar, melainkan untuk menaikkan **total**

pendapatan kamar yang diperoleh dari perkalian tingkat hunian kamar hotel (*occupancy rate*) dengan tarif/sewa rata-rata per kamar (Mehrotra & Ruttley, 2006).

Contoh laporan operasional dan pendapatan hotel (*manager's daily report*) (Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, <http://budiampta2.blogspot.co.id/2013/04/>) dapat dilihat pada Gambar-1.5. Informasi yang termuat dalam Manager's Daily Report, antara lain:

- Penjualan dengan sumbernya
- Statistik dan rasio operasional
- Saldo Bank
- Jumlah Piutang

Salah satu rasio yang digunakan untuk menganalisis operasional, khususnya yang berkaitan dengan kinerja kamar, yaitu *occupancy* atau tingkat hunian. *Rasio occupancy* menunjukkan tingkat hunian kamar hotel yang dijual untuk menghasilkan pendapatan. Tingginya *room occupancyrate* suatu hotel diharapkan dapat mendongkrak penjualan dari outlet lainnya, seperti: penjualan makanan dan minuman, telepon, laundry, sport dan lainnya. Sehingga tingkat kinerja suatu hotel banyak menggunakan *room occupancy*. Meskipun demikian, *room occupancy* yang tinggi harus tetap memperhatikan harga kamar.

Rasio-rasio operasional kamar lain yang sering digunakan untuk memahami kinerja kamar hotel, antara lain:

⇒ ***Net Room Sales***

Net Room Sales atau pendapatan bersih kamar merupakan pendapatan bersih dari penjualan kamar. **Apabila ada potongan penjualan (*allowance*), harus dikurangkan terhadap pendapatan kotor kamar untuk memperoleh *net room sales*.**

⇒ ***Total Rooms In The House***

Total rooms in the house merupakan jumlah kapasitas kamar tamu yang dimiliki hotel. Contoh : *Total Rooms In The House* = 100 kamar.

Date : December 31,
2008

Day : Monday

	SALES					
	Charge	Cash	Today	Month to Date	Years to Date	
Room	11.000.000	0	11.000.000		3.883.000.000	
Food	1.200.000	4.000.000	5.200.000	124.000.000	1.364.000.000	
Beverage	1.000.000	300.000	1.300.000		53.650.000	
Telephone	0	0	0	0	0	
Other Opt. Dept.	0	0	0	0	0	
Other Income	200.000	0	200.000	3.750.000		
Service Charge	1.000.000	400.000	1.400.000		462.800.000	
Tax	1.200.000	390.000	1.590.000			
Total Sales	15.600.000.00	5.090.000	20.690.000	127.750.000	6.597.450.000	
Statistics						
	Today	MTD	Budge	YTD	Budget	Account Receivable
Total Rooms In the House	100	3.000	3.000	36.000	36.000	Yesterday
House Use	2	60	60	720	720	Charge
Complimentary Room	3	9	5	45	40	Credit
Out Of Order	1	1	1	12	12	Balance
Total Rooms Available	97	2.939	2.939	35.268	35.268	
No.of Guest	171	4.921	5.444	60.753	58.457	
No.of Complimentary Guest	3	9	9	45	45	Bank Report
No.of Rooms Occupied	87	2.498	2.792	30.683	29.978	Yesterday
No. of Rooms Sold	84	2.489	2.787	30.638	29.938	Receipt
Paid Occupancy Percentage	87	85	95	87	85	Disbursement
Double Occupancy Percentage	99	97	95	98	95	Balance
Average Rate Per Room Sold	130.950	141.815	125.000	126.737	125.000	Compliment:
Average Rate Per Guest	64.327	71.860	65.000	63.962	65.000	Mr.Takada (203)
Average Guest Per Room Sold	1,99	1,97	1,95	1,98	1,95	Mr.Robert (304)
% Occ.for Complimentary	3,09	0,31	0,17	0,13	0,11	Mrs.Yulia (306)
						Function:
Food and Beverage Statistics						
No. of Covers:						
Dining Room	113	2.963	3.100	36.573	38.400	
Coffee Shop	141	3.703	3.900	45.717	48.000	
Room Service	89	2.328	2.100	28.736	30.200	Pertamina
Banquet	60	1.587	1.200	19.593	20.500	Prepared By :
Total	403	10.581	10.300	130.619	137.100	Income Auditor
Cover Per Guest	2,36	2,15	1,89	2,15	2,35	
Average Food Check	12.900	11,719	12.500	10.443	12.500	
Food Cost Percentage	34	36	35	35	35	
Beverage Cost Percentage	26	24	25	25	25	

Gambar 1. 4. Daily Operational and Reveue Report

⇒ **Permanent House Use**

Permanent House Use merupakan kamar tamu yang digunakan secara tetap untuk suatu periode. Pemakaian kamar secara permanen ini umumnya digunakan untuk *executive staff*, sehingga bukan merupakan kamar yang dijual. Contoh: *Permanent House Use* = 2 Kamar

⇒ **Complimentary Rooms**

Complimentary rooms merupakan kamar yang dihuni oleh tamu secara gratis. Tamu yang menginap tidak dikenakan biaya. *Complimentary rooms* pada umumnya diberikan oleh hotel untuk *tour leader*, tamu penting, konsultan manajemen, akuntan publik dan kompensasi pelayanan. Contoh : *Complimentary room* = 3 kamar

⇒ **Rooms Available**

Rooms Available merupakan jumlah kamar tamu yang tersedia untuk dijual pada suatu periode. *Rooms available* merupakan jumlah kamar yang tersedia untuk dijual, sehingga kamar tamu yang digunakan secara permanen oleh staff (*permanent house use*) dan kamar yang rusak atau dalam perbaikan harus dikeluarkan dari perhitungan.

Rumus: *Total Rooms Available* = *Total Rooms In The House* – *Permanent House Use* – *Out of Order*.

Berdasarkan contoh – contoh di atas, maka *Total Rooms Available* satu hari dapat dihitung sebagai berikut : *Total Rooms In the House* = $100 - 2 - 1 = 97$ kamar.

⇒ **Number of Rooms Sold**

Number of Rooms Sold merupakan jumlah kamar tamu yang terjual, atau jumlah kamar yang dihuni secara *paid basis*. Karena yang diperhitungkan hanya kamar yang terjual saja, maka *complimentary rooms* tidak diperhitungkan. *Number of Rooms Sold* berbeda pengertiannya dengan *Rooms Occupied*. *Rooms occupied* merupakan jumlah kamar tamu yang dihuni, sehingga kamar – kamar yang dihuni secara gratis (*complimentary*), dimasukkan dalam perhitungan.

Number of Rooms Sold = Rooms Occupied – Complimentary Rooms.

Berdasarkan contoh di atas (*Manager's Daily Report*) , maka *number of rooms sold*, dapat dihitung sebagai berikut : $87 - 3 = 84$ kamar.

⇒ ***Number of Paid Guest***

Number of paid guest merupakan jumlah tamu yang menginap pada kamar yang terjual. *Number of paid guest* berbeda dengan *number of guest*. *Number of guest* merupakan jumlah seluruh tamu yang menginap, termasuk tamu – tamu *complimentary*. Dengan menggunakan contoh di atas maka *number of paid guest* dapat dihitung sebagai berikut :

No. of guest – no. of complimentary guest = 171 - 3 = 168 orang.

⇒ ***Paid Occupancy Percentage***

Paid occupancy percentage merupakan persentase tingkat hunian kamar yang terjual. Dalam menghitung *paid occupancy percentage*, kamar yang dihuni secara *complimentary* tidak diperhitungkan. *Paid occupancy* diperoleh dengan jumlah kamar yang terjual dibagi dengan jumlah kamar yang tersedia untuk di jual. Berdasarkan contoh di atas , maka *paid occupancy percentage* dihitung sebagai berikut : *rooms sold* dibagi *rooms available* = $84/100 \times 100\% = 84\%$.

⇒ ***Multiple Occupancy Percentage***

Multiple occupancy percentage atau disebut juga *double occupancy percentage* menunjukkan tingkat hunian ganda atau seberapa besar dari kamar yang terjual dihuni lebih dari satu orang. *Multiple occupancy percentage* diperoleh dari kamar yang dihuni lebih dari satu orang dibagi dengan jumlah kamar yang terjual. Jumlah kamar yang dihuni lebih dari satu orang dapat dihitung dengan cara *number of paid guest* dikurangi *number of rooms sold* dibagi *no. of rooms sold* dikali 100%. Berdasarkan contoh di atas, maka *multiple occupancy percentage* dapat dihitung sebagai berikut: $168 - 84 = 84 \times 100\% = 84\%$.

⇒ **Average Rate Per Rooms Sold**

Average rate per rooms sold merupakan harga rata – rata dari kamar yang terjual. *Average rate per rooms sold* dihitung dari pendapatan bersih kamar dibagi dengan jumlah kamar yang terjual. Berdasarkan contoh di atas, maka *average rate per rooms sold* dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Average Rate per room sold} &= \text{net rooms sales dibagi No. of rooms sold} \\ &= \text{Rp.11.000.000/84} = \text{Rp.130.950.} \end{aligned}$$

⇒ **Average Rate Per Guest**

Average rate per guest merupakan harga kamar rata – rata setiap tamu. Informasi ini penting bagi manajemen terutama pada saat *double occupancy* cukup tinggi. Pada umumnya *average rate per guest* ini dihitung berdasarkan jumlah seluruh tamu yang menginap di hotel (*number of guest*). Apabila manajemen terlalu besar memberikan *discount rate* dan *complimentary*, maka hal tersebut akan memperkecil harga kamar per tamu. Berdasarkan contoh di atas , maka *average rate per guest* dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Average Rate per guest} &= \text{Revenue/number of guest} \\ &= 11.000.000/171 = \text{Rp. 64.327,-} \end{aligned}$$

⇒ **Average Guest Per Room Sold**

Average guest per room sold menunjukkan jumlah rata – rata tamu pada setiap kamar yang terjual. *Average guest per room sold* dihitung dengan cara *number of paid guest* (tamu menginap berdasar paid basis) dibagi dengan *number of rooms sold*. Berdasarkan contoh di atas, maka dapat dihitung sebagai berikut : $168/84 = 2,00$ orang.

⇒ **Occupancy for Complimentary Percentage**

Occupancy for complimentary percentage merupakan rasio yang menunjukkan tingkat hunian kamar secara gratis dari jumlah kamar yang tersedia untuk dijual. *Occupancy for complimentary percentage* dihitung dengan cara *number of complimentary room* dibagi dengan *total rooms*

available. Berdasarkan contoh di atas, maka dapat dihitung sebagai berikut : $3/97 \times 100\% = 3,09\%$.

⇒ **Average Length of Stay (monthly)**

Average length of stay merupakan rasio yang menunjukkan rata-rata lama tinggal di hotel. *Average length of stay* dihitung dengan cara *Number of rooms occupied* dibagi dengan *Number of check in (arrival)* selama periode tertentu misalkan bulanan. Sebagai contoh, selama satu bulan jumlah tamu check in sebesar 1.560 kali , maka *average length of stay* dihitung sebagai berikut : $2.498/1.560 = 1,6$ hari.

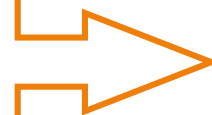
⇒ **Cost Per Occupied Room (monthly)**

Cost per Occupied room (Biaya per Kamar) dihitung untuk mengetahui jumlah biaya operasional kamar dalam satu periode (mis: bulanan) hal ini digunakan untuk mengevaluasi pengaruhnya terhadap laba kamar. Misalnya biaya operasional kamar selama satu bulan sebesar Rp.113.000.000,- , maka *Cost per Occupied Room* dihitung sebagai berikut: $Rp.113.000.000/2.498 = Rp.45.236$.

D. Aktivitas Pembelajaran



Tugas Proyek



Aktivitasnya -1.1

- 1) Membaca Mandiri (Silent Riding) Fungsi Departemen kantor Depan
- 2) Berdiskusi tentang tehnik menyusun perencanaan pada departemen Kantor Depan
- 3) Menentukan format perencanaan yang paling sesuai dengan fungsi kantor depan
- 4) Menyusun rencana menggunakan format yang paling sesuai (Discovery Learning)
- 5) Mempresentasikan hasil diskusi kelompok

LK - 1.1

Mengisi Format Perencanaan berdasarkan hasil analisis fungsikanotor depan.

Aktivitasnya -1.2

- 1) Mengamati Video tentang aktivitas petugas Kantor Depan
- 2) Berdiskusi tentang tayangan Video
- 3) Melakukan analisis Kompetensi Petugas Kantor depan
- 4) Menyimpulkan hasil analisis
- 5) Melaporkan dan mempresentasikan hasil analisis.

LK - 1.2

Menyusun Laporan harian (Daily Report) hasil analisis kompetensi Petugas Kantor depan

Aktivitas -1.3 Merancang Proyek

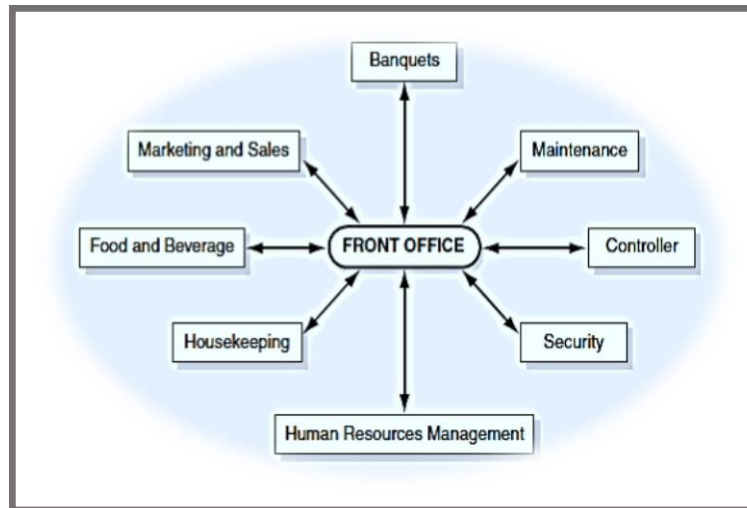
Menganalisis hambatan koordinasi bagian *front office* dengan bagian departemen lain di Hotel

Tugas berkelompok 3- 5 orang

Langkah aktivitas yaitu :

- 1) Membaca Mandiri dan mengamati koordinasi pada Departemen Kantor depan (Front Office)

2) Mengidentifikasi Permasalahan Koordinasi



- 3) Diskusikan dengan kelompok curah pendapat berdasarkan data empiris yang anda miliki berkaitan dengan hambatan dalam koordinasi pada tugas di kantor depan untuk menemukan solusi.
- 4) Susunlah ringkasan hasil diskusi dalam bentuk bahan presentasi yang dapat anda pergunakan dalam pembelajaran di sekolah
- 5) Laporkan /presentasikan hasil kerja kelompok anda.

Aktivitas ini dikerjakan dengan menggunakan format LK-3

LK - 1.3

No	Koordinasi antara FO dgn :	Hambatan	Solusi	Teknik pembelajarannya
1	Banquets			
2	Maintenance			
Dan seterusnya				

E. Latihan/Kasus/Tugas

⇒ Latihan Soal :

1. Mengapa Kantor depan merupakan cermin dari kualitas suatu hotel ? bedakan aspek Hard skill dan soft skilnya.
2. Pada mata pelajaran Kantor Depan seorang guru membentuk siswanya dalam kelompok yang terdiri dari 5 orang siswa dengan peran sebagai *reservation*, *reception*, *doorman*, *bellboy* dan *guest*. Kemudian mereka diajarkan cara menangani kedatangan tamu yang datang melalui proses pemesanan kamar. Jika anda bertugas sebagai seorang Reseption langkah apa yang harus anda lakukan ?
3. Jelaskan apa yang anda ketahui tentang *Rooms Occupied*.? Apakah kamar yang dihuni secara gartis (*complimentary*), termasuk yang diperhitungkan *Number of Rooms Sold*?
4. Analisislah fungsi dan peranan penting setiap petugas kantor depan dalam operasional sebuah hotel ? **dampak positif apa yang ditimbulkan dari fungsi seorang petugas yang profesional (Competent), serta dampak apa yang akan diterima hotel jika petugas kurang profesional beri alasan pada jawaban anda?**
5. Bagaimana cara menghitung *Multiple occupancy percentage* ? jelaskan dan beri contoh perhitungannya.

F. Rangkuman

Dalam topik yang menyangkut: “Manajemen Kantor Depan”, dari sudut pandang guru, yang perlu mendapat penekanan dalam proses belajar-mengajar kepada siswa adalah:

- ☑ Mendeskripsikan fungsi dan peranan penting kantor depan dari setiap kegiatan usaha perhotelan, sehingga siswa dapat memahami dan menjelaskan kembali arti penting keberadaan kantor depan hotel tersebut,
- ☑ Mengajak siswa untuk melihat, mengamati, dan menilai berbagai variasi struktur organisasi kantor depan, khususnya perbedaan struktur organisasi hotel yang berskala besar, menengah, dan kecil yang dapat diperoleh pada modul yang telah dipelajari,
- ☑ Mengajak siswa untuk memahami secara garis besar bagaimana merencanakan, merekrut, melatih, dan menjadwalkan tenaga kerja yang baru direkrut untuk memenuhi kebutuhan staf kantor depan, terutama untuk mengkoordinasikan kebutuhan staf pada musim ramai (*peak season*), normal, dan sepi (*low season*) antara kantor depan dengan departemen sumberdaya manusia,
- ☑ Mengajak siswa untuk berdiskusi tentang pentingnya koordinasi kantor depan dengan bagian-bagian lain yang terkait dalam mencapai sasaran pendapatan, sekaligus pelayanan yang prima kepada tamu hotel,
- ☑ Mengajak siswa untuk memahami formulasi dan indikator-indikator kinerja pendapatan dan keuangan suatu hotel, sehingga siswa mampu untuk menilai kinerja keuangan yang dicapai oleh suatu hotel.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Setiap guru harus menyadari bahwa secara pedagogik, pemberian suatu umpan balik oleh guru kepada siswa dalam setiap proses pembelajaran, akan memberikan dua manfaat sekaligus kepada siswa: (1) agar siswa dapat menyadari kesalahan, kekurangan, atau kekeliruan dalam memahami suatu topik yang dipelajari sebagai dasar untuk penyempurnaan proses pembelajaran selanjutnya, dan (2) untuk memicu dan menumbuhkan motivasi siswa untuk belajar lebih lanjut.

Guru hendaknya memberikan umpan balik atas:

- ✓ tugas-tugas di kelas yang diberikan kepada siswa,
- ✓ pembahasan berbagai studi kasus,
- ✓ pertanyaan atau kuiz yang diberikan,
- ✓ atas hasil diskusi kelompok siswa, serta
- ✓ tugas-tugas lapangan.

Yang berkaitan dengan topik-topik manajemen kantor depan, antara lain menyangkut:

- ✓ fungsi dan peran kantor depan suatu hotel,
- ✓ berbagai variasi struktur organisasi dan uraian tugas organisasi kantor depan,
- ✓ persyaratan kompetensi saat perekrutan staf/petugas kantor depan, keterkaitan departemen kantor depan dengan departemen-departemen lain, pentingnya menumbuhkan kesadaran tentang pelayanan prima kepada pelanggan,
- ✓ teknik-teknik, atau cara melakukan penilaian kinerja keuangan/pendapatan hotel,



Kegiatan Pembelajaran 2: Manajemen Tata Graha (*Housekeeping*)



A. Tujuan

Setelah mempelajari topik ini maka anda diharapkan akan mampu:

1. Mendeskripsikan fungsi departemen tata graha,
2. Menjelaskan organisasi departemen tata graha untuk hotel besar, menengah, dan kecil,
3. Mengidentifikasi dan merencanakan kebutuhan *In-room Guest Supplies and amenities*,
4. Memahami tata cara pemberian kode status kamar,
5. Memahami prosedur keamanan di hotel.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Kompetensi yang harus dicapai oleh guru/fasilitator/nara sumber pada level ini adalah kompetensi/kemampuan sebagai berikut:

1. Merencanakan penyediaan layanan tata graha (*housekeeping*),
2. Mengelola kebersihan lokasi/ area kamar,
3. Mengawasi penyiapan kamar untuk tamu,
4. Mengontrol penanganan linen dan pakaian tamu,

5. Menjelaskan prosedur keamanan di hotel,
6. Mengambil tindakan perbaikan pengelolaan.

C. Uraian Materi

1. Fungsi Departemen Tata Graha

Departemen tata graha bertanggung jawab untuk membersihkan dan menjaga kamar tamu, tempat umum, ruang kantor dan daerah bagian belakang (back of the house areas) hotel sehingga hari pertama kegiatan bisnis kawasan hotel terasa segar dan menarik. Meskipun perantata graha di suatu hotel bervariasi dan kegiatannya mendukung departemen lainnya, namun tugas-tugas yang dilakukan oleh departemen tata graha sangat penting untuk kelancaran operasi hotel sehari-hari.

Mengapa tugas-tugas yang dilakukan oleh Departemen Tata Graha menjadi sangat penting?



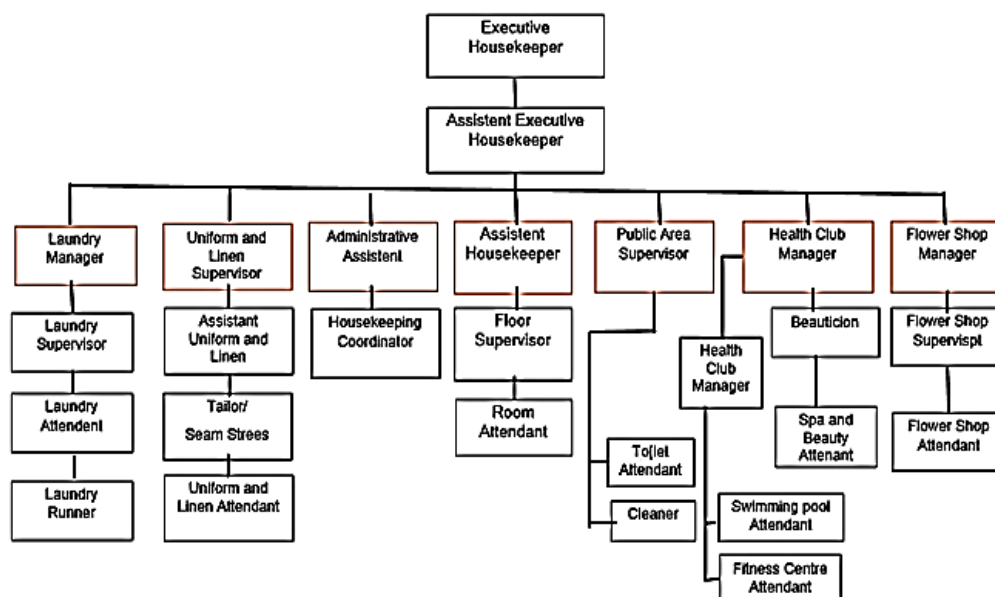
Departemen tata graha memegang peranan sangat penting karena standar/tingkat kebersihan suatu hotel merupakan salah satu tolok ukur kepuasan bagi tamu yang menempati kamar atau yang memakai fasilitas hotel tersebut. Kebersihan, kelengkapan, keindahan, kenyamanan, dan kerapian diciptakan oleh departemen tata graha. Hal ini yang menyebabkan tugas departemen tata graha cukup berat karena ia bertanggung jawab terhadap pemeliharaan bangunan secara keseluruhan. Apabila suatu hotel memiliki 400 kamar tidur, dan anggaplah satu kamar dilengkapi dengan peralatan senilai sekitar US \$ 20.000, maka dapat anda bayangkan berapakah total nilai seluruh kamar hotel yang harus menjadi tanggung jawab departemen tata graha? Dengan uraian singkat ini dapat anda pahami arti penting dari suatu aktivitas departemen tata graha.

(<http://gitapebiswari.blogspot.co.id/2014/11/tata-graha.html>)

2. Struktur Organisasi Departemen Tata Graha (*Housekeeping Department*)

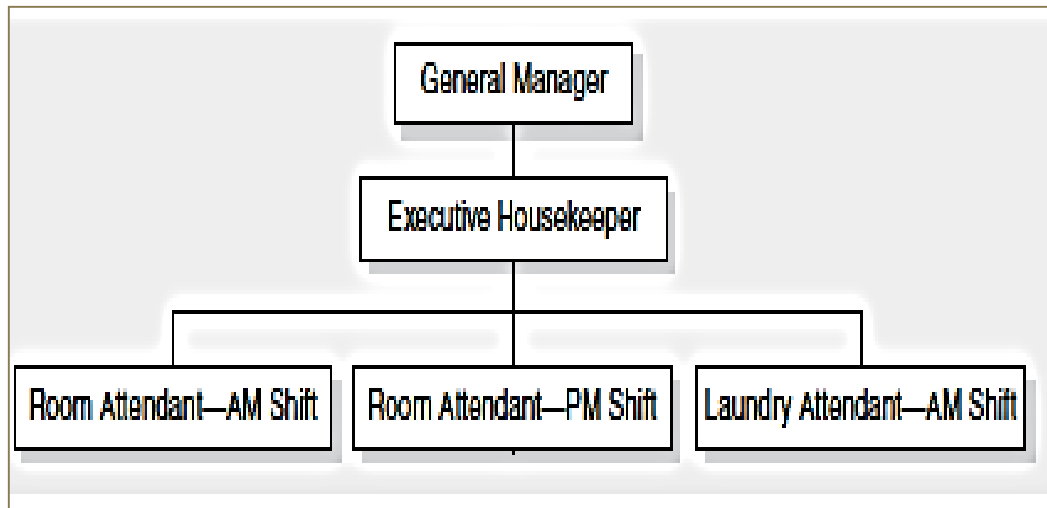
Struktur Organisasi Departemen Tata Graha akan berbeda dari satu hotel dengan hotel lain. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perbedaan ini, antara lain: ukuran hotel, dan sistem manajemen. Pada hotel besar seorang kepala departemen tata graha mungkin saja memiliki seorang asisten dan banyak supervisor. Pada hotel dengan ukuran menengah atau kecil mungkin saja seorang kepala departemen tidak memiliki asisten, dan hanya dibantu oleh beberapa supervisor saja dengan menggabungkan beberapa fungsi. Sistem manajemen yang berbeda juga dapat mempengaruhi struktur organisasi. Pada beberapa hotel yang setara, satu hotel mungkin memiliki struktur organisasi yang lebih ramping dibandingkan dengan hotel lainnya. Pada Gambar- 2.1 dan Gambar-2.2 diberikan contoh struktur organisasi untuk hotel besar dan hotel kecil/menengah.

Gambar 2. 1. Struktur Organisasi Departemen Tata Graha Hotel Besar



Sumber: Mackenzie, Murray and Benny Chan, (2009), Manual on Module II: Introduction to Hospitality, Education Bureau 13/F, Room 1319, Wu Chung House 213 Queen's Road East, Wan Chai, Hong Kong.

Gambar 2. 2. Struktur Organisasi Tata Graha Hotel Kecil-Menengah



Sumber: Bardi, James A., (2002), *Hotel Front Office Management*, New Jersey: John Wiley Sons.

Sumber: Bardi, James A., (2002), *Hotel Front Office Management*, New Jersey: John Wiley Sons.

Aktivitas 2.1

Sebagai guru untuk meningkatkan pemahaman anda dalam menguasai karakteristik peserta didik dari aspek fisik, moral, spiritual, sosial, kultural, emosional, dan intelektual anda dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran pada bidang tata graha/*housekeeping* dengan cara mengerjakan tugas di bawah ini :

Tugas (Project Base Learning)

- Untuk mengerjakan tugas ini anda akan diberi waktu 2 Minggu !
- Tugas akan dikumpulkan pada pertemuan minggu ke-3.

Jika anda seorang *Executive Housekeeper* bertugas menyusun perencanaan kebutuhan *Guest Suplay and Guest Amenities* untuk hotel dengan jumlah kamar 400 Kamar :

1. Langkah apa yang akan anda lakukan dalam memanfaatkan struktur organisasi yang ada?
2. Siapa yang anda libatkan untuk membantu tugas anda tersebut?
3. Temukan permasalahan apa yang mungkin timbul dalam berbagai kasus perencanaan?
4. Bagaimana anda dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyusun perencanaan yang efektif dan efisien dengan tetap mempertimbangkan kenyamanan tamu hotel ?
5. Solusi apa yang menurut anda yang terbaik jika terjadi permasalahan pada bidang perencanaan?
6. Bagaimana anda dalam mengelola staf di bawah anda agar tetap dapat bekerja sesuai karakteristik SDM dari aspek fisik, moral, spiritual, sosial, kultural, emosional, dan intelektual ?



PENGENDALIAN BIAYA

- Pengendalian biaya dititik beratkan pada perhitungan yang memerlukan anggaran
- Anggaran dikatakan alat pengendalian yang signifikan.
- Alasannya :
 - Anggaran merupakan suatu perkiraan biaya operasional periode mendatang.
 - Mengetahui sejauh mana biaya yang dianggarkan dapat direalisasikan.


Dengan pengetahuan yang anda miliki, anda dapat membayangkan sebagai seorang tamu hotel yang menginginkan bahkan membutuhkan kenyamanan layanan dan fasilitas yang memadai sesuai dengan standar kamar yang disediakan hotel anda berdasarkan *standard operating procedure* (SOP).

Bagi tamu hotel, apakah sebagai wisatawan, pebisnis, pejabat pemerintahan yang menginap di suatu hotel pasti menginginkan suasana hotel yang bersih, nyaman, dan aman. Sudah pasti suatu hotel yang kumuh/jorok, tidak nyaman, apalagi tidak aman, tidak akan dapat bertahan lama. Departemen tata graha mempunyai tugas yang sangat penting, yaitu menjaga kebersihan, kenyamanan, dan keamanan suatu hotel. Pada prinsipnya departemen ini menjaga kebersihan kamar hotel dan

area publik sedemikian rupa, mengikuti standar pelayanan prima yang telah menjadi komitmen suatu hotel. Dalam banyak hotel, departemen ini terkadang menjadi suatu departemen terbesar dibandingkan dengan departemen-departemen lainnya.

Aktivitas 2.2 Study kasus memberi rekomendasi


Bayangkan diri Anda sebagai sekretaris *Managing Director* perusahaan besar di Indonesia. Bos /Pimpinan Anda ingin melakukan perjalanan ke Hong Kong dan meminta Anda untuk memesan hotel berbitang lima yang memiliki kamar dengan semua fasilitas yang diperlukan untuk tinggal yang nyaman, tapi dalam batas anggaran sekitar Rp. 2.000.000,- per malam. Anda harus membandingkan fitur ruangan berbagai jenis hotel dengan membrowsing internet melalui berbagai situs hotel, dan merekomendasikan kepada *Managing Director* suatu pilihan hotel dalam batas anggaran yang ditetapkan. Di bawah ini salah satu hotel di Hongkong, cari informasi hotel lainnya sesuai budget yang tersedia.



Regal Hong Kong
★★★★★ Hotel
Hong Kong, 2.6 km dari Pusat kota
Expedia
Prestigia
79 / 100
6699 Ulasan

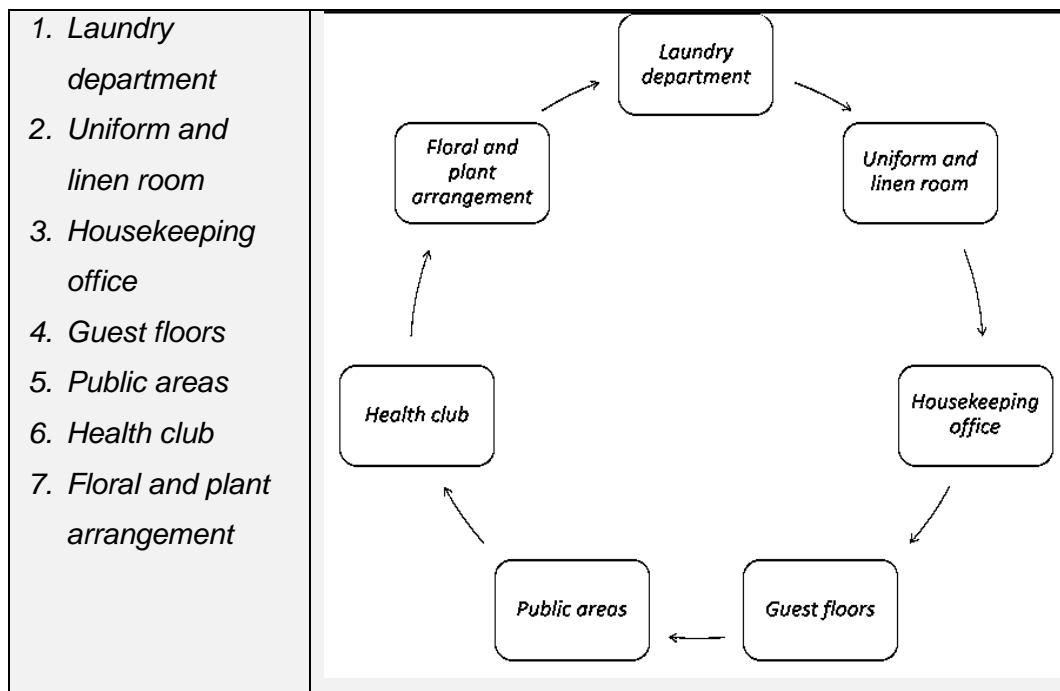
Regal Hongkong Hotel yang terletak di Causeway Bay ini terletak di tengah kota Hongkong, tepat di sudut persimpangan jalan raya utama.

Kamar Superior Tidak termasuk sarapan	Rp.1.934.568
Periksa situs pemesanan untuk perincian. Tidak termasuk sarapan	Rp.2.061.854
Superior Queen or Twin Room - Non-refundable - Last min... Tidak termasuk sarapan	Rp.2.062.602
Last Minute Offer-Superior Tidak termasuk sarapan	Rp.2.062.602



LK- 2.2

Mengamati struktur Organisasi pada bidang Tata Graha (Housekeeping) dari 7 bidang tugas yang ada pada gambar di bawah ini, terdapat beberapa posisi yang tugasnya dirangkap hanya tersedia 5 orang untuk mengisi jabatan tersebut, menurut anda apa posisis yang tidak busa di rangkap ?



▪ Uraian Tugas (*Job Description*)

Uraian tugas beberapa pejabat dan petugas pada departemen tata graha hotel besar, misalnya dapat diberikan di bawah ini (Mackenzie, and Benny Chan, 2009).

✓ **Executive Housekeeper**

Melakukan wawancara, melibatkan diri dalam proses pemilihan dan pelatihan staf bersama dengan manajer sumber daya manusia, menyebarkan dan mempersiapkan jadwal kerja, prosedur kerja dan deskripsi pekerjaan, mengkompilasi rotasi tugas, daftar liburan, dll, memelihara catatan personil, mengatur pengawasan dan kesejahteraan staf, memesan dan mengontrol peralatan, bahan dan linen, menangani berbagai keluhan, dan melakukan pengawasan terhadap kunci.

✓ **Assistant Executive Housekeeper**

Membantu eksekutif tata graha dalam operasi sehari-hari, menerima tanggung jawab eksekutif dalam hal eksekutif tidak ada di tempat, merevisi jadwal pekerjaan sehari-hari tergantung pada hunian, mempersiapkan daftar master untuk karpet, tirai, dll., memeriksa

pekerjaan untuk memastikan standar kebersihan yang ditetapkan telah dijalankan, memeriksa kebersihan kamar, lobi dan restoran, dan juga menentukan kebutuhan renovasi dan membuat rekomendasi berkoordinasi dengan kantor depan, menyeleksi pelamar, melatih karyawan baru dan merekomendasikan tindakan disipliner atau pemecatan.

✓ ***Assistant Housekeeper***

Membantu eksekutif tata graha dalam operasi sehari-hari, menugaskan petugas kamar dan supervisor lantai ke lantai yang ditugaskan, memeriksa peralatan dan merekomendasikan pembelian baru, memeriksa kamar tamu, lobi dan tangga, menyimpan catatan untuk pekerjaan ekstra yang dilakukan oleh Departemen Tata Graha, mengambil persediaan dan membuat catatan kehadiran.

✓ ***Floor supervisor***

Memeriksa staf yang bertugas, mengatur dan mengawasi staf yang bertugas, memeriksa bagian-bagian/lantai kamar dengan mengisi daftar pemeriksaan kamar, melakukan induksi dan pelatihan umum, memesan dan mengeluarkan bahan pembersih, memeriksa linen, dan pemeliharaan, berkomunikasi dengan bagian penerima tamu pada saat kedatangan dan keberangkatan tamu.

✓ ***Room attendant***

Membersihkan kamar, kamar mandi dan suite, menangani linen yang kotor dan bersih, menyediakan layanan turn-down, melaporkan berbagai kesalahan, pemeliharaan dan kejanggalan-kejanggalan.

Berpakaian dengan tepat


Para tamu menilai sebuah hotel /resort tidak hanya dari makanan, desain kamar atau fasilitas tetapi juga terhadap jenis orang yang melayani mereka. Penampilan dan sikap *Attendant* Layanan Kamar juga penting bagi para tamu. Berikut adalah beberapa tips yang perlu Anda ketahui dalam berpakaian tepat:

1. Kenakan seragam anda sebelum memulai tugas anda sebagai petugas layanan kamar (*Room Attendant Servicing*). Anda harus mengenakan seragam yang tepat. Pastikan bahwa seragam anda bersih, baik secara penampilan, dan dalam kondisi baik (tidak ada lubang atau benang longgar). Jangan gunakan seragam kotor. Ingat, cara anda berpakaian memiliki dampak pada para tamu. Jangan lupa untuk memakai *Name Tag* atau tanda pengenal dan kenakan dengan baik dan benar. Anda dapat memastikan pekerjaan diselesaikan secara memuaskan, mengawasi pembersihan di tempat umum, koridor dan kantor.

Executive Housekeeper bertugas melatih petugas pembersihan, memberi saran tentang hal-hal yang tidak memuaskan, berkoordinasi dengan departemen lain seperti departemen kantor depan (*front office*) mengenai jadwal pembersihan.

2. Untuk petugas yang berambut panjang, agar dapat menjaga kerapian, memakai *hairnet* adalah suatu "plus". Gunakan *hairnet bun* berbentuk terutoma jika anda memiliki rambut panjang agar terlihat bersih dan rapi. Ini juga untuk menghindari kerontokan rambut.
3. Kenakan kaus kaki atau kaus kaki selang harus selaras dengan warna celana anda. Bagi wanita, memakai selang bersih sehari-hari. Adapun laki-laki, memakai kaus kaki polos gelap.
4. Kenakan Sepatu





Untuk sepatu, anda harus selalu merawat dan menyemirnya agar terlihat mengkilat dan bersih, menarik dan enak dipandang. Hindari memakai sepatu berujung terbuka. Untuk anak perempuan, memakai sepatu dengan tumit.

✓ ***Public area supervisor***

Bertugas membuat laporan berkaitan dengan pemeriksaan kebersihan area publik untuk meyakinkan bahwa kebersihan telah cukup terpelihara, memastikan perlengkapan di area publik telah memenuhi standar dan melaporkan hal-hal yang perlu diperbaiki.

✓ ***Cleaner***

Memelihara kebersihan dan ketertiban lokasi hotel, spot rugs, karpet, membersihkan furnitur menggunakan vacuum cleaner, sapu dan mesin pencuci, menjaga agar koridor bebas debu, atur dan susun furnitur, melakukan tugas khusus yang ditugaskan oleh supervisor area umum.

✓ ***Tailor and seamstress***

Mengubah dan mengatur linen, seragam, tirai dan mendistribusikan serta mengukur seragam untuk karyawan baru, membuat catatan atas seragam yang dibuang, mengatur linen ruangan dan taplak meja, menyimpan catatan persediaan, dan merapikan linen tamu.

✓ ***Uniform and linen room attendant***

Menyortir dan menghitung jumlah seragam dan linen yang kotor, memeriksa dan menghitung jumlah linen dan seragam yang bersih, menyerahkan dan menerima linen dan seragam, membantu penghitungan semua linen dan seragam.

Gambar 2. 3. Berbagai contoh pakaian seragam petugas di hotel



✓ **Peralatan Pembersih**

Fungsi utama Departemen Tata Graha sebagaimana telah dijelaskan di depan adalah menjaga kebersihan pada semua area bangunan hotel. Kualitas kebersihan ditentukan oleh kualitas petugas kebersihan dan kualitas peralatan yang digunakan. Karena kondisi dan sifat berbagai area dan jenis bangunan yang harus dipelihara sangat beragam, maka tentu saja diperlukan juga berbagai ragam peralatan. Oleh karena itu perlu diketahui terlebih dahulu penggolongan/klasifikasi dari berbagai jenis peralatan pembersih tersebut. Suwithi,dkk., (2007) telah memberikan pengelompokan peralatan pembersih di hotel sebagai berikut.

1. Kelompok *Broom and Brush*

Adalah alat pembersih yang digunakan untuk membersihkan kotoran lepas ataupun melekat dari berbagai permukaan, antara lain lantai, tembok, *upholstery*, dan lain-lain.

Contoh :

Kelompok broom :

- a) *floor broom*
- b) *hand broom*
- c) *ceiling broom*
- d) *coconut broom*

Kelompok Brush

- a) *floor brush*
- b) *hand brush*
- c) *toilet bowl brush*



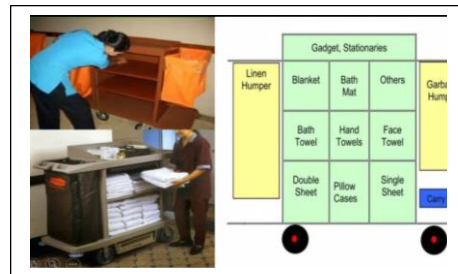
- d) *steel brush*
- e) *scrubbing brush*

2. Kelompok **Container**

Peralatan yang dipergunakan untuk membawa atau menampung alat-alat lain dan bahan pembersih serta dapat juga dipergunakan untuk membawa air, mencuci dan lain-lain.

Contoh:

- a) *room attendant trolley cart*
- b) *linen trolley*
- c) *public area trolley cart*
- d) *pail*
- e) *bucket*
- f) *garbage can*
- g) *dust pan*
- h) *water scope dan lain-lain.*



3. Kelompok **Linen**

Peralatan pembersih yang terbuat dari kain atau lena, yang digunakan untuk operasional sehari-hari oleh petugas *housekeeping*.

Contoh:

- a) *cleaning cloth (dusting cloth, glass cloth, floor cloth)*
- b) *mop hair*
- c) *floor duster*
- d) *wall duster*

4. Kelompok **Mekanikal (Machine)**

Peralatan pembersih yang digerakkan dengan mekanik, dengan menggunakan sumber tenaga listrik.

Contoh:

- a) *Vacuum cleaner*
- b) *Floor maintenance machine*
(*Scrubbing, brushing, buffing & polishing*)
- c) *Sanphooing Machine*
- d) *Upholstery Machine*
- e) *High Pressure Machine*
- f) *Airflow Machine/blower*

5. Kelompok *Protective and Supporting*

Peralatan pembersih yang dipergunakan sebagai pengaman dan penunjang kegiatan pembersihan, sehingga memungkinkan suatu pekerjaan pembersihan terlaksana dengan baik dan aman.

Contoh : Kelompok *Protective* :

- a) *Hand gloves*
- b) *Safety goggles*
- c) *Masker*
- d) *Safety belt*
- e) *Booth*
- f) *Net*
- g) *Coat*

Kelompok Supporting :

- 1) *Step ladder*
- 2) *Extention ladder*
- 3) *Scaffolding*
- 4) *Combination plug*
- 5) *Extention cable*
- 6) *Jenny lift*

6. Kelompok lain-lain

Adalah peralatan pembersih yang tidak termasuk dalam pengelompokan peralatan sebelumnya

Contoh :

- a) *Window squeezer/window wiper*
- b) *Floor squeezer*
- c) *Gun sprayer*
- d) *Puty knife*
- e) *Mop wringer*

- f) *Mop*
- g) *Sponge*
- h) *Scotch brite*
- i) *Stell wool*
- j) *Camois*
- k) *Wet caution, dan lain-lain*

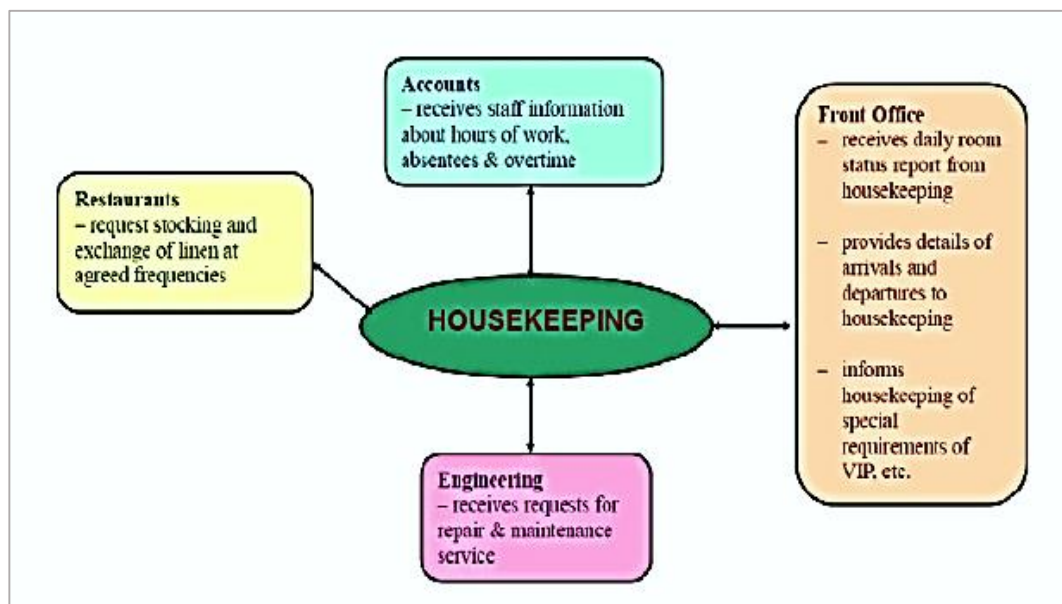
▪ Hubungan Departemen Tata Graha dengan Departemen-Departemen lainnya

Tidak peduli apapun jenis hotel atau kategori wisatawan, semua hotel merupakan kelompok industri pelayanan dan tujuan mereka adalah untuk memenuhi harapan tamu. Untuk membantu mencapai tujuan ini, semua staf hotel harus bekerja sebagai tim untuk memberikan layanan prima secara konsisten untuk mempromosikan kesetiaan pelanggan. Sebuah contoh dimana Departemen Tata Graha bekerja erat dengan departemen kantor depan sebagai sebuah tim untuk memastikan bahwa kamar telah dibersihkan saat tamu datang (check-in). Jika departemen tata graha tidak mampu menyediakan kamar bersih dengan cepat saat *peak season* untuk dijual oleh departemen kantor

depan, akibatnya timbul kerugian besar dan akan kehilangan banyak tamu.

Selain dengan kantor depan, dapatkah Anda memikirkan departemen lain yang juga bekerja sama dengan Departemen Tata Graha? Apa hasilnya jika terjadi miskomunikasi antara Departemen Tata Graha dengan departemen ini? Gambar- 2.4 menunjukkan hubungan antara Departemen Tata Graha dengan departemen-departemen lain.

Gambar 2. 4. Hubungan Departemen Tata Graha dengan Departemen Lainnya




Sumber : Mackenzie, Murray and Benny Chan, (2009)

Berikut ini adalah deskripsi singkat tentang hubungan departemen tata graha dengan departemen departemen lain:

- ✓ **Kantor depan - Kamar** menjadi perhatian utama dari kedua departemen ini. Mereka terus-menerus harus pertukaran informasi tentang status kamar sehingga check-out kamar bisa dikembalikan secepat mungkin. Selain itu, renovasi, perbaikan dan pemeliharaan dapat dijadwalkan selama periode rendah hunian. Departemen Tata Graha perlu melaporkan ke departemen kantor setiap perilaku tamu yang tidak biasa

yang dapat mengakibatkan hilangnya pendapatan atau publisitas buruk bagi Hotel.

- ✓ **Teknik** - Ini adalah tanggung jawab staf departemen tata graha untuk meminta departemen teknik untuk meminta perbaikan kecil untuk menghindari kerusakan yang lebih besar. Mereka harus bekerja erat sebagai sebuah tim untuk melakukan pemeliharaan preventif dan renovasi dengan memperkecil gangguan bagi tamu. Departemen teknik juga mengharapkan staf tata graha untuk berkontribusi pada upaya menjaga sistem pemanasan, air dan listrik.
- ✓ **Keamanan** - tanggung jawab keamanan mungkin termasuk berpatroli mengelilingi properti, memantau peralatan pengawasan, dan secara umum, memastikan bahwa tamu, pengunjung, dan karyawan merasa aman dan nyaman di hotel. Mengingat bahwa staf tata graha bekerja di setiap area hotel, mereka berada dalam posisi untuk secara signifikan berkontribusi terhadap upaya keamanan hotel. Misalnya, saat membersihkan kamar, petugas kamar biasanya bertanggung jawab untuk mengunci dan mengamankan pintu geser kaca yang menghubungkan pintu, dan jendela.
- ✓ **Sumber Daya Manusia** - Hubungan antara departemen sumber daya manusia dan Departemen Tata Graha serupa dengan departemen kamar depan departemen.
- ✓ **Makanan dan Minuman** - Hubungan antara Departemen Tata Graha dan departemen makanan dan minuman menyangkut penyediaan tapalk meja, seragam, dan pembersihan outlet mereka. Departemen perjamuan (banquet), khususnya, harus memberitahu departemen tata graha tentang antisipasi kebutuhannya karena bisnis perjamuan dapat sangat berfluktuasi, sehingga membutuhkan perencanaan khusus untuk memastikan tersedianya linen yang diperlukan dalam kondisi baik. Departemen makanan dan minuman memiliki tanggung jawab untuk memisahkan linen yang ternoda atau



rusak yang membutuhkan perlakuan khusus. Sebuah hubungan yang baik harus dipertahankan antara tata graha dan layanan kamar untuk menjamin penyediaan layanan kamar tepat waktu , misalnya pemindahan nampan dan meja dari koridor saat kedatangan tamu VIP. Dalam beberapa hotel, departemen tata graha juga bertanggung jawab untuk pengisian minibar, meskipun pendapatan mini bar ini berada di bawah departemen makanan dan minuman.

- ✓ **Penjualan dan Pemasaran** - Departemen Penjualan dan pemasaran sangat bergantung pada departemen tata graha untuk pemberian barang dan jasa yang cepat seperti yang dijanjikan bagi para tamu. Masalah utama yang mereka hadapi bersama-sama, terutama di hotel-hotel besar, adalah keterdukungan dalam setiap konvensi dan kelompok. Kantor depan, departemen penjualan dan pemasaran dan departemen tata graha berbagi tanggung jawab untuk memastikan bahwa kamar siap dan bersih saat tamu kelompok tiba.
- ✓ **Pembelian** - Departemen Pembelian membeli semua perlengkapan kebersihan dan perlengkapan tamu. Hubungan dekat dengan Departemen Tata Graha sangat nyata. Ketika memutuskan tentang merek, kualitas atau ukuran barang yang harus disediakan - dari bubuk pembersih hingga kasur - eksekutif tata graha dan departemen pembelian harus bersepaham dalam mempertimbangkan karakteristik, biaya dan ketersediaan barang yang diperlukan.
- ✓ **Accountansi (*Accounts, Controller*)** - Bagian akuntansi hotel mengelola divisi akuntansi yang bertanggung jawab untuk memantau kegiatan keuangan hotel. Karena Departemen Tata Graha memelihara persediaan perlengkapan kebersihan, peralatan, linen, seragam, dan barang-barang kebutuhan tamu lainnya, eksekutif tata graha harus sering bekerja sama dengan misalnya manajer gudang, dan lain-lainnya serta melaporkan saldo dan mutasi semua barang ini ke bagian akuntansi hotel.

Aktivitas-2.3

Lengkapi kolom sebelah kanan dari tabel di bawah ini, departemen apa saja yang terkait dengan kebutuhan atau keluhan tamu di suatu hotel.

LK -2.3

No	Peristiwa	Departemen terkait
1	Seorang tamu ingin ke banquet dan mencari beberapa bungkus cokelat untuk teman wanitanya	
2	Seorang tamu mengajukan keluhan ke petugas pembersihan bahwa air panas di kamar mandi tidak jalan	
3	Seorang tamu memesan makanan untuk diantarkan ke kamarnya	
4	Seorang tamu pelancong menyadari bahwa laptop miliknya hilang di kamar hotel nya	
5	Seorang tamu wanita tua sakit di kamar hotelnya	

Perlengkapan dan Fasilitas Kamar Tamu

Hotel menyediakan berbagai perlengkapan dan fasilitas di kamar tamu untuk kebutuhan dan kenyamanan tamu. Perlengkapan tamu menyangkut semua item barang yang dibutuhkan tamu misalnya tisu toilet, gantungan baju, dan sebagainya. Fasilitas Tamu merupakan kebutuhan tamu yang tidak terlalu penting namun melengkapi kebutuhan tamu seperti safe deposit box. Departemen Tata

Graha bertanggung jawab untuk menyimpan, mendistribusikan, mengontrol dan menjaga tingkat persediaan yang cukup dari kedua jenis kebutuhan tamu ini.

Aktivitas- 2. 4

Browsing melalui *website* suatu hotel di internet, kemudian lengkapi tabel berikut pada kolom yang disediakan, sedikitnya 3 contoh tentang perlengkapan (*supplies*) dan fasilitas (*amenities*) yang ada di hotel tersebut.

	Perlengkapan		Fasilitas
	Handuk mandi		Bar mini
1		1	
2		2	
3		3	

Kode Status Kamar (*Room Status Codes*)

Kode dan terminologi khusus biasanya digunakan untuk komunikasi antara departemen kantor depan dengan departemen tata graha dan departemen-departemen lainnya. Salah satu contoh tipikal penggunaan kode dan terminologi khusus tertentu misalnya saat seorang tamu telah melakukan *check-out* dan telah menyelesaikan pembayaran rekening tamunya, maka pada sistem komputer Kantor Depan secara otomatis akan diberi tanda/kode status “VD” atas kamar yang ditinggalkan. “VD” merupakan singkatan dari “*vacant dirty*” yang berarti status kamar dalam keadaan kotor. Informasi berupa tanda/kode di sistem komputer ini akan segera dibaca oleh petugas/staf di departemen tata graha, maka seorang staff tata graha akan segera ditugaskan untuk membersihkan kamar tamu yang masih kotor tersebut sehingga bagian reservasi di kantor depan dapat segera menjual kembali kamar tersebut pada calon tamu berikutnya. Jika kamar-kamar kotor telah selesai dibersihkan maka petugas departemen tata graha akan segera menginformasikan ke kantor depan dengan cara mengubah status kamar di komputer dengan tanda/kode “VC”, yang berarti “*vacant clean*”, atau kamar kosong dalam keadaan bersih.

Sebuah contoh laporan status kamar yang diisi oleh departemen tata graha dengan menggunakan kode-kode tertentu dalam sistem komputer, misalnya nampak pada gambar berikut.

Gambar 2. 5. Laporan Status Kamar Departemen Tata Graha

DND : Do not disturb OOO : Out-of-order OOT : Out-of-town NB : No baggage LB : Light baggage SO : Sleep out CO : Check-out	OC : Occupied clean OD : Occupied dirty VC : Vacant clean VD : Vacant dirty ED: Expected departure NNS : No need service XB : Extra bed
---	--

Other special terminologies include:

Terminology	Description
Skipper	Room is vacant and guest has left without settling the bill
Sleeper	Room is occupied by guest, but has not been checked into the computer
Complimentary	The room is occupied, but the guest is assessed no charge for its use
Stay-on	The guest will stay for the night
Late check-out	The guest is allowed to check out later than the hotel's standard check-out time
Lock-out	The room has been locked so that guest cannot re-enter until he/she is cleared by a hotel official
Check-out	The guest has settled his/her account, returned the room keys, and left the hotel

Kode dan terminologi yang biasa digunakan dalam operasional hotel adalah sebagai berikut:

- DND : *Do not disturb*= Jangan diganggu,
- OOO : *Out-of-order* = kamar rusak,
- OOT : *Out-of-town* = tamu ke luar kota,
- NB : *No baggage* = tamu tidak bawa bagasi,
- LB : *Light baggage* = tamu bawa bagasi sedikit,
- SO : *Sleep out*= tamu sedang tidur,
- CO : *Check-out*= tamu telah meninggalkan hotel,
- OC : *Occupied clean* = dihuni dalam keadaan bersih,
- OD : *Occupied dirty*= dihuni dalam keadaan kotor,
- VC : *Vacant clean* = kamar kosong dalam keadaan bersih,
- VD : *Vacant dirty*= kamar kosong dalam keadaan kotor,

- ED: *Expected departure* = perkiraan berangkat,
- NNS : *No need service*= tidak memerlukan jasa,
- XB : *Extra bed*= tempat tidur extra,

Beberapa terminologi lain yang dijumpai, antara lain:

- *Skipper Room* is kamar kosong dan tamu telah meninggalkan hotel tanpa menyelesaikan tagihannya,
- *Sleeper Room* is kamar ditempati tamu, namun belum terdaftar di komputer,
- *Complimentary* adalah kamar yang ditempati tamu yang tinggal tanpa dikenakan sewa kamar, *Stay-on* adalah tamu yang tinggal untuk malam tersebut,
- *Late check-out*, adalah tamu yang diijinkan untuk melakukan check-out terlambat melampaui standar waktu check-out hotel tersebut,
- *Lock-out*, artinya kamar terkunci dan tamu tidak dapat memasuki kamarnya sebelum memperoleh kejelasan (*clearance*) oleh petugas hotel,
- *Check-out* berarti tamu telah meninggalkan hotel, telah melakukan pembayaran, dan telah mengembalikan kunci kamar hotel.

Laporan Status Kamar Departemen Tata Graha (*Housekeeping Room Status Report*)

Contoh laporan status kamar yang dibuat oleh petugas Departemen Tata Graha setelah petugas memeriksa dan membersihkan kamar dapat dilihat pada Gambar-2.6.

Gambar 2. 6. Laporan Status Kamar (Housekeeping Room Status Report)

Housekeeping Room Status Report									
Code :								Date _____	
CO	Check-out	NB	No Baggage	OOO	Out-of-order	VD	Vacant Dirty		
DND	Do Not Disturb	NNS	No Need Service	OOT	Out-of-town	XB	Extra Bed		
ED	Expected Departure	OC	Occupied Clean	SO	Sleep Out				
LB	Light Baggage	OD	Occupied Dirty	VC	Vacant Clean				

Floor		Floor		Floor		Floor		Floor	
Room No		Room No		Room No		Room No		Room No	
01		01		01		01		01	
02		02		02		02		02	
03		03		03		03		03	
04		04		04		04		04	
05		05		05		05		05	
06		06		06		06		06	
07		07		07		07		07	
08		08		08		08		08	
09		09		09		09		09	
10		10		10		10		10	
"		"		"		"		"	
"		"		"		"		"	
"		"		"		"		"	
18		18		18		18		18	

Aktivitas Pembelajaran

D. Latihan/Kasus/Tugas

Dalam pembelajaran Tata graha ini anda dapat mencoba menjawab beberapa pertanyaan sebagai bentuk latihan seperti di bawah ini :

1. Agar alat peraga dapat dimanfaatkan secara optimal dan memberi hasil belajar yang baik, maka seorang guru tata graha (*house keeping/HK*) harus memperhatikan prinsip-prinsip penggunaan alat peraga yakni:
 - A. Menentukan jenis alat peraga yang akan digunakan, memastikan kondisi alat peraga dan rasio penggunaannya, menggunakan alat

peraga sesuai dengan kebutuhan dalam kegiatan pembelajaran praktik *house keeping*/HK,

- B. Memilih alat peraga yang mahal dan berkualitas, memberikan siswa untuk menggunakan alat peraga sesuai dengan kemampuannya,
- C. Menentukan jenis alat peraga yang akan digunakan, dan memastikan kondisi alat peraga dan rasio penggunaannya dalam kegiatan pembelajaran praktik *house keeping*/HK,
- D. Menentukan jenis alat peraga yang akan digunakan, memastikan kondisi alat peraga dan rasio penggunaannya, dan menggunakan alat peraga sesuai dengan keinginan siswa.

2. Pada saat membersihkan kamar dengan status *occupied*, tiba-tiba anda melihat kejanggalan yaitu ada barang-barang yang mencurigakan. Langkah apa yang anda lakukan terhadap kejadian tersebut?

- A. Mengidentifikasi barang tersebut, tidak menyentuh barang tersebut, dan laporkan kepada supervisor/*order taker* untuk ditindak lanjuti,
- B. Membereskan barang tersebut, tidak menyentuh barang tersebut, dan laporkan kepada supervisor/*order taker* untuk ditindaklanjuti,
- C. Tidak menyentuh barang tersebut, laporkan kepada supervisor/*order taker* untuk ditindak lanjuti dan identifikasi barang tersebut,
- D. Tidak usah diidentifikasi barang tersebut, tidak menyentuh barang tersebut, laporkan kepada supervisor/*order taker* untuk ditindak lanjuti.

3. Mana uraian di bawah ini yang merupakan tugas seorang *Executive Housekeeper* dalam melaksanakan fungsi perencanaan?

- A. Merencanakan perawatan / pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, *lobby, terrace, corridors, lift / elevator*, toilet umum, *public area /space, locker's room, linen* dan *uniform rooms*, halaman, taman, kolam renang dan ruang parkir.
- B. Mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya.

- C. Mengkoordinir dan memonitoring tugas dan tanggung jawab supervisor sesuai dengan *job description* masing-masing dengan mengadakan briefing dan controlling untuk kelancaran house keeping operasional
 - D. Menyusun program-program dan rencana anggaran tahunan dengan mengevaluasi melalui SWOT analisis untuk kebutuhan pengembangan operasional house keeping
4. Mana pernyataan di bawah ini yang berkaitan dengan Fungsi *Executive Housekeeper* dalam mengelola kebersihan kamar dan lokasi area Hotel , dalam departemen *Housekeeping* ?
- A. Mengendalikan *expenses* departemen dengan melakukan pengawasan yang berkesinambungan dalam hal penggunaan other ekspenses untuk mencegah terjadinya kebocoran.
 - B. Melaksanakan pengawasan langsung operasional *house keeping* secara keseluruhan dengan menyelenggarakan inspeksi secara rutin untuk menghasilkan mutu pelayanan yang lebih baik.
 - C. Membuat laporan bulanan inventarisasi barang-barang hotel dengan melaksanakan *general inventory* untuk mengetahui jumlah barang.
 - D. Mengantisipasi keperluan tamu selama mereka menginap dengan melengkapi semua kelengkapan kamar sesuai dengan standardnya sehingga pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal dan berkunjung kemJogyakarta ke hotel.
5. Pejabat yang bertugas bertugas untuk memimpin/mengorganisir seluruh kegiatan maupun pelaksanaan kegiatan proses pencucian di *laundry* dan *dry cleaning*. Adalah ?
- A. *Assisten Laundry Manager*
 - B. *Laundry Manager*
 - C. *Laundry Supervisor*
 - D. *Valet Supervisor*
6. Fungsi Manajemen *Housekeeping* dalam mengatur kelancaran pelaksanaan tugas. harian yang manakah dari pernyataan berikut ini yang paling berkaitan dengan tugas tersebut ?
- A. Koordinasi dengan departemen yang terkait langsung untuk mencapai sasaran sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditargetkan,

- B. Melakukan penilaian *personnel grooming* dengan cara memberikan bimbingan dan pengarahan agar berpenampilan prima sesuai standar hotel,
 - C. Menyusun program-program dan anggaran tahunan untuk pengembangan operasional house keeping,
 - D. Mengatur jadwal kerja dengan membagi ke dalam 3 shift (pagi, siang, malam) untuk terselenggaranya operasional yang terus teratur selama 24 jam.
7. Salah satu bukti tugas hubungan manajemen *House Keeping* yang berkaitan dengan manajemen pada departemen **Sumber Daya Manusia(SDM)** adalah ...?
- A. Mengendalikan expenses departemen dengan melakukan pengawasan yang berkesinambungan dalam hal penggunaan other expenses untuk mencegah terjadinya kebocoran,
 - B. Mempertanggung jawabkan *breakage dan lost* dengan meningkatkan pengendalian system kerja di masing-masing departemen,
 - C. Bertanggung jawab atas operasional house keeping secara keseluruhan terhadap personalia manager,
 - D. Melakukan penilaian personel grooming dengan cara memberikan bimbingan dan pengarahan agar berpenampilan prima sesuai standar hotel.
8. Dalam sistem reservasi dikenal beberapa istilah manual dan computerize. Yang mana dari penjelasan di bawah ini yang menjelaskan tentang sistem Computerize?
- A. Semua informasi dicatat pada formulir reservasi kemudian dipindahkan kedalam *reservation slip* untuk hotel besar dan untuk hotel kecil *reservation diary*.
 - B. Penggunaan sistim yang mempermudah dan mempercepat proses reservasi.
Pada tahap awal tetap menggunakan *reservation form* kemudian langkah selanjutnya adalah mengentry / memasukan data ke dalam sistem computer.
 - C. Informasi merupakan data awal yang akan digunakan untuk membuat dokumen reservasi dan dikerjakan dalam komputer.
 - D. Reservasi adalah membuat laporan bulanan inventarisasi barang-barang hotel dengan melaksanakan general inventory untuk mengetahui kelengkapan parstock dalam komputer

II. Beri tanda “B” jika Benar dan “S” Jika salah pada pernyataan di bawah ini

9. Kunci yang dapat digunakan untuk membuka seluruh kamar-kamar di hotel, yang umumnya dipegang oleh General Manager disebut grand master key.
10. Laporan tata graha yang melaporkan tentang status kamar disebut housekeeping anual report.
11. Housekeeping department adalah salah satu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya.

III. Cocokkanlah pernyataan atau gambar pada kolom sebelah kiri dengan jawaban / pernyataan disebelah kanan

12		<p>A. Guest Suplay</p> <p>B. Guest Amenities</p> <p>C. Kelompok Container</p> <p>D. Kelompok Broom and Brush</p> <p>E. Multipurpose Press</p>
13		
14	Kamar yang bersebelahan tanap adanya pintu diantara tersebut. Lain kaata kamar dapat bersebeleahan tanpa dibatasi pintu	<p>F. Joining Room</p> <p>G. Journal</p> <p>H. Room Attendant</p> <p>I. Room Rack</p>
15	Petugas yang bertanggung jawab membersihkan kamar	

E. Rangkuman

Dalam topik yang menyangkut: “Manajemen Departemen Tata Graha”, dari sudut pandang guru, yang perlu mendapat penekanan dalam proses belajar-mengajar kepada siswa adalah:

- ☑ Mendeskripsikan fungsi dan peranan penting departemen tata graha dari setiap kegiatan usaha perhotelan, sehingga siswa dapat memahami dan menjelaskan kembali arti penting keberadaan departemen tata graha hotel tersebut,
- ☑ Mengajak siswa untuk melihat, mengamati, dan menilai berbagai variasi struktur organisasi departemen tata graha, khususnya perbedaan struktur organisasi hotel yang berskala besar, menengah, dan kecil,
- ☑ Membimbing dan mendiskusikan uraian tugas, wewenang, dan tanggungjawab setiap unit yang ada di bawah struktur organisasi departemen tata graha sehingga siswa memperoleh pemahaman yang jelas tentang pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap orang yang terkait dengan unit-unit organisasi di departemen tata graha tersebut,
- ☑ Mengajak siswa untuk memahami secara garis besar bagaimana merencanakan *In-room Guest Supplies and amenities*,
- ☑ Mengajak siswa untuk berdiskusi tentang tata cara pemberian kode status kamar hotel,
- ☑ Mengajak siswa untuk memahami tata cara/prosedur keamanan dari suatu hotel, sehingga siswa mampu untuk menilai sistem keamanan yang menjadi *standard operating procedure* (SOP) suatu hotel.

F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Setiap guru harus menyadari bahwa secara pedagogik, pemberian suatu umpan balik oleh guru kepada siswa dalam setiap proses pembelajaran, akan memberikan dua manfaat sekaligus kepada siswa: (1) agar siswa dapat menyadari kesalahan, kekurangan, atau kekeliruan dalam memahami suatu topik yang dipelajari sebagai dasar untuk penyempurnaan proses pembelajaran selanjutnya, dan (2) untuk memicu dan menumbuhkan motivasi siswa untuk belajar lebih lanjut.

Guru hendaknya memberikan umpan balik atas:

- ✓ tugas-tugas di kelas yang diberikan kepada siswa,
- ✓ pembahasan berbagai studi kasus,
- ✓ pertanyaan atau kuiz yang diberikan,
- ✓ atas hasil diskusi kelompok siswa, serta
- ✓ tugas-tugas lapangan.

Yang berkaitan dengan topik-topik manajemen departemen tata graha, antara lain menyangkut:

- ✓ fungsi dan peran departemen tata graha suatu hotel,
- ✓ berbagai variasi struktur organisasi dan uraian tugas organisasi departemen tata graha,
- ✓ perencanaan kebutuhan *In-room Guest Supplies and amenities*,
- ✓ tata cara pemberian kode status kamar,
- ✓ tata cara/prosedur keamanan di hotel.



Kegiatan Pembelajaran 3: Manajemen Binatu (*Laundry Management*)



A. Tujuan

Setelah menyelesaikan sesi ini, anda diharapkan akan mampu:

- Memahami fungsi layanan cucian,
- Mengenali organisasi layanan cucian,
- Mengenali dan menentukan mesin/peralatan cucian (*laundry machine*),
- Memilih peralatan kebersihan penunjang (*supporting unit*),
- Menetapkan bahan pembersih (*cleaning supplies*), dan
- Memahami prosedur layanan cucian.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Kompetensi yang harus dicapai oleh guru/fasilitator/nara sumber pada level ini adalah kompetensi/kemampuan sebagai berikut:

1. Merencanakan layanan cucian (*laundry*),
2. Mengkoordinasikan fungsi organisasi layanan cucian,
3. Mengawasi operasional mesin/peralatan cucian (*laundry machine*),
4. Mengontrol penanganan peralatan dan bahan kebersihan (*cleaning supplies and equipment*),

5. Mengarahkan dan mengambil tindakan koreksi jika terjadi permasalahan dalam prosedur layanan cucian.

C. Uraian Materi

(1) Fungsi Layanan Cucian (*Laundry Services*)

Fungsi utama layanan cucian di hotel (<http://www.abidelsmachine.com/>) adalah:

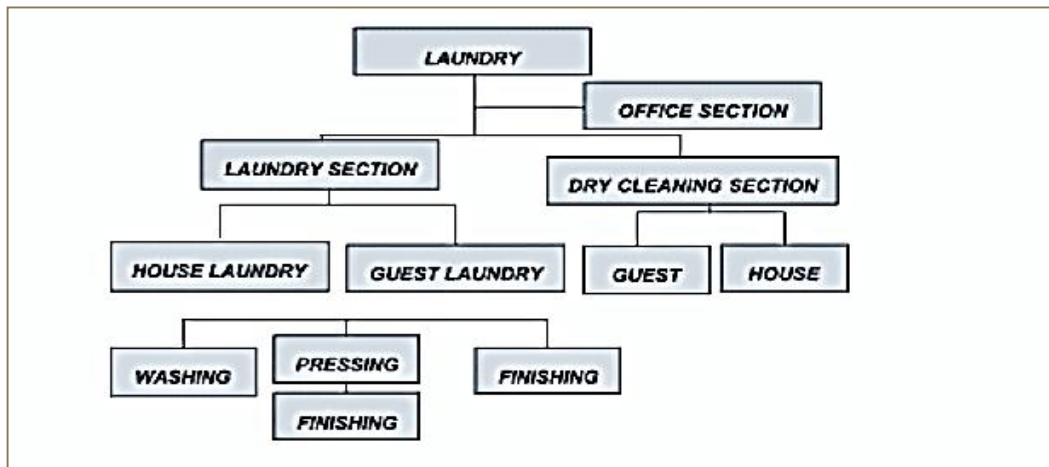
- Memberikan layanan cucian kepada tamu hotel,
- Menambah pendapatan hotel,
- Meningkatkan efisiensi kerja dalam penyediaan linen bersih,
- Meningkatkan kepuasan tamu.

Sedangkan Suwithi, dkk, (2007) mengatakan bahwa fungsi bagian layanan cucian (*laundry service*) adalah sebagai tempat untuk memberikan layanan pencucian linen hotel, *uniform* karyawan, dan pakaian tamu yang kotor (*house laundry* maupun *guest laundry*).

(2) Organisasi Layanan Cucian (*Laundry Services*)

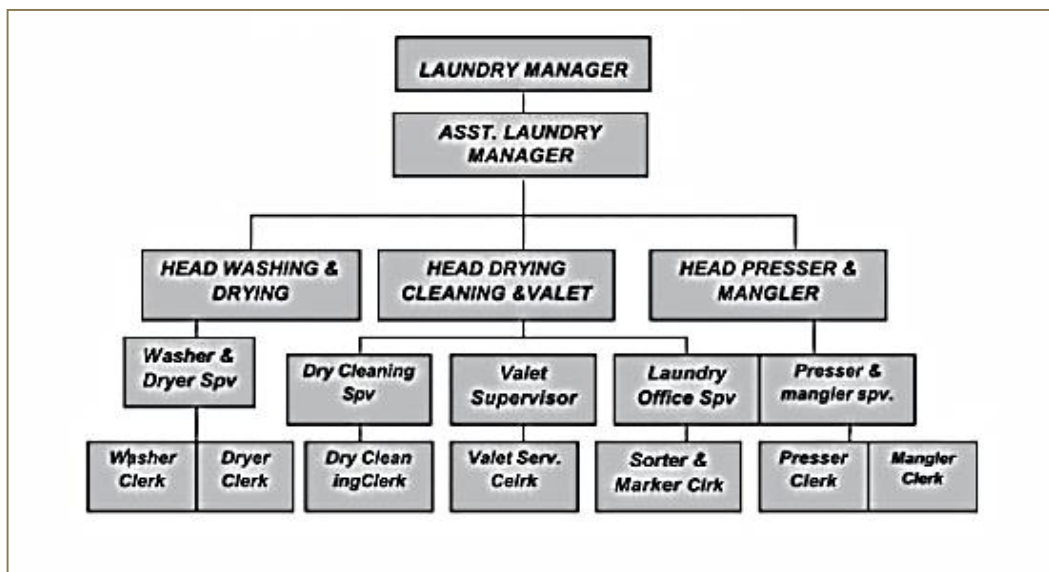
Ada beberapa variasi bentuk struktur organisasi *laundry* di hotel. Semua ini tergantung kepada ukuran (*size*) dan pola manajemen yang diterapkan (Suwithi, dkk., 2007). Di bawah ini diberikan beberapa contoh organisasi tersebut. Gambar-4.1 Contoh Struktur Organisasi *Laundry* - Variasi 1. Gambar-4.2 Struktur Organisasi *Laundry* - Variasi 2.

Gambar 3. 1. Contoh Struktur Organisasi Laundry- Variasi 1



Sumber: Suwithi, dkk., 2007

Gambar 3. 2. Contoh Struktur Organisasi Laundry- Variasi 2



Sumber: Suwithi, dkk., 2007

Keterangan Gambar

1. **Washer and Dryer** : bagian/orang yang tugasnya mencuci dan meneringkan cucian dengan mesin pencuci.
2. **Dry Cleaning** : bagian yang tugas-tugasnya mengurus cucian yang dicuci tidak dengan air melainkan dengan menggunakan *solvent*.

3. **Valet Service** : bagian/orang yang tugasnya mengatur perawatan dan penyelesaian pakain pria dan pakaian tamu untuk diteruskan ke *guest laundry section*.
4. **Sorterer and Marker** : bagian/orang yang tugasnya mensortir/memisahkan setiap jenis cucian dan memberikan tanda/mark/no) sebelum dilakukan pencucian oleh *washer*.
5. **Presser and Mangler** : bagian/orang yang tugasnya melakukan pemerasan dan menyetrika dengan *iron presser machine* dan *mangler* orang yang tugasnya menggiling (memutar) mesin *presser*.

Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

1. Laundry Manager

Bertugas dan berfungsi memimpin/mengorganisir seluruh kegiatan maupun pelaksanaan kegiatan proses pencucian di *laundry* dan *dry cleaning*.

2. Assisten Laundry Manager

- a. Membantu *laundry manager* menggantikannya pada saat tidak berada di tempat selama *operasional laundry* dan *dry cleaning* berjalan,
- b. Bertanggung jawab kepada *laundry manager*/langsung ke general manager jika *laundry manager* tidak berada di tempat,
- c. Tidak boleh mengambil kesimpulan sendiri.

3. Laundry Supervisor

Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam *operasional laundry*.

4. Valet Supervisor

Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam *operasional valet*.

5. Dry Cleaning Supervisor

Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam operasional *dry cleaning*.

6. **Checker**

Memeriksa seluruh cucian tamu sebelum diproses yaitu menangani kondisi cucian (kancing, saku).

7. **Marker**

Memberikan tanda kesetiap jenis cucian agar tidak tertukar untuk itu diperlukan

linen paper (kertas kain) yang kuat dan tahan berisi:

- a. nomor kamar;
- b. tanggal; dan
- c. kode dari si pembuat.

8. **Sorterer**

Memisahkan-misahkan cucian tamu atas dasar:

- a. jenis bahan;
- b. bentuk cucian;
- c. tingkat pengotoran; dan
- d. warna cucian.

9. **Washer/Extract**

Melaksanakan proses pencucian, dan pemerasan.

10. **Tumbler**

Melaksanakan proses pengeringan setelah dicuci.

11. **Presser**

Petugas *laundry* yang memiliki tugas melincinkan pakaian

12. **Finisher**

Menyelesaikan akhir proses pencucian, antara lain:

- a. *Linen* : room, FB others (swimming pool towel)
- b. *Uniform* : semua karyawan,
- c. *Linen & Uniform section* : bagian dari *housekeeping department* yaitu tempat berkumpulnya *house laundry*,
- d. *Linen attendant* : bertugas mengantar dan mengambil *house laundry* ke dan dari *house laundry section*,
- e. *Finisher* : Hanya ada *Folder* untuk *linen* dan *hanger* untuk *uniform*. Biasanya digantung untuk *guest outside laundry*. Petugasnya disebut *hanger/hanging man*. Pakaian biasanya dilipat untuk tamu *in-house* yang akan *check out*. Petugasnya *folder*. Pakaian juga

kadang-kadang dibungkus, petugas yang membungkus pakaian yang di *laundry* ini disebut *wrapper*.

(3) Peralatan Cucian (*Laundry Machine*)

Seiring dengan perkembangan/modernisasi industri, maka peralatan/mesin *laundry* pun ikut mengikuti perkembangan tersebut. Saat ini mesin-mesin *laundry* sudah sangat modern. Sebagian dari mesin ini dioperasikan dengan sistem komputer. Ataupun sistem kerjanya telah terprogram dalam komputer. Segala sesuatunya akan bekerja atau berjalan sesuai dengan instruksi yang diminta oleh operatornya. Hal ini akan mempermudah tugas para operator *laundry*.

Adapun mesin / peralatan *laundry* tersebut adalah sebagai berikut.

1. Mesin Cuci *Laundry* (*Washing Machine*)

Mesin ini biasanya dioperasikan secara otomatis. Akan tetapi, masih banyak mesin-mesin lama yang dioperasikan secara manual. Di dalam mesin ini akan terjadi suatu proses pembasahan dan penyabunan (aksi kimia) dan sekaligus proses bantingan yang disebabkan gerak putar dari drum mesin (aksi mekanik). Pada aksi mekanik ini pakaian akan diputar bolak-balik seolah olah dibanting. Gerakan berputar ini pun memungkinkan air akan ikut bergerak menembus serat kain, sehingga kotoran akan lepas dari kain yang dicuci. Mesin cuci ini juga berfungsi sebagai mesin pembilas pada saat mencuci linen.

Gambar 3. 3. Washing Machine



Mesin ini dilengkapi dengan peralatan sebagai berikut.

- a. Kran air dingin dan air panas untuk mencuci,
- b. Kran *steam* yang dapat memanaskan cucian,
- c. *Timer*/pengatur waktu,
- d. *Temperatur*/pengatur panas,
- e. *Level*/pengukur tinggi air dalam mesin,
- f. Kran pembuangan air,
- g. Pintu untuk memasukkan dan mengeluarkan cucian,
- h. Kunci pemutar mesin,
- i. Kotak untuk memasukkan *chemical*/bahan pembersih untuk mencuci.

2. Mesin Pemeras (*Extractor Machine*)

Gambar 3. 4. Extractor machine



Portable Washers. These space-saving washing machines offer a variety of cycles and temperatures. GE Portable Washers If the possibility of a move is anywhere within sight, you'll want to invest in a portable washer and dryer system. What makes a washing machine or dryer portable? Find discount high efficiency and conventional washers and dryers and parts at Kenmore Elite HE5t Steam™ 4.4 cu. ft. Front-Load Washing Machine (47)

Mesin ini berfungsi sebagai mesin pemeras. Pada proses pemerasan ini pakaian akan diputar dengan kecepatan tinggi, sehingga air yang membasahi pakaian akan tersedot keluar dan pakaian menjadi lembap. Jangka waktu proses pemerasan ini disesuaikan dengan jenis dan keadaan material yang diperas. Makin tebal material pakaian tersebut maka waktu pemerasannyapun lebih lama. Mesin pemeras ada yang menjadi satu pada mesin cuci, tetapi ada juga yg terpisah dari mesin cuci. Mesin ini disebut *extractor machine*. Mesin ini dilengkapi dengan fitur sebagai berikut.

- a. Saklar *ON/OFF* untuk menghidupkan dan mematikan mesin.
- b. Rem untuk menghentikan mesin, setelah selesai proses pemerasan.
- c. Pintu masuk dan keluarnya cucian.
- d. Kran pembuangan air.

3. Mesin Pengering (*Drying Tumbler*)



Gambar 3. 5. Mesin Pengering/Tumbler

Mesin ini digunakan untuk mengeringkan pakaian yang sudah diperas. Proses pengeringan ini dilakukan dengan cara menghembuskan udara panas ke dalam drum mesin yang sedang berputar. Udara panas ini biasanya dihasilkan dari embakaran gas, *steam* (uap panas) atau *element electric*. Mesin ini dilengkapi dengan:

- a. Kran *steam* (pemanas cucian),
- b. *Temperatur* (pengukur panas),
- c. *Timer* (pengatur waktu),
- d. Pintu masuk dan keluar cucian; dan
- e. Filter kotoran cucian.

4. Mesin Pelicin (*Pressing Machine*)

Gambar 3. 6. Electric Iron/Hand Iron



Mesin pelicin/*press*/setrikaan, terdiri dari bermacam-macam jenis atau fungsi. Kita bisa bedakan sebagai berikut.

a. Mesin Press Panas (*Garment Press*)

1) Setrika biasa (*Electric Iron*)

Setrikaan ini menggunakan daya listrik (*element*) sebagai sumber panasnya dan dioperasikan secara manual (dengan tangan).

2) *Garment Press* terdiri dari sebagai berikut.

- *Collar & Cuff Press* untuk melicinkan kerah dan pergelangan tangan kemeja panjang.
- *Mushroom Garment Press* untuk melicinkan bagian dada punggung, pundak, dan tangan dari pakaian.
- *Utility Garment Press* untuk melicinkan celana bagian bawah.
- *Wool Press* terdiri dari, *top pant press*, *mushroom press*, dan *utility wool press*.

Gambar 3. 7. Multipurpose Press



3) *Hand Iron Steam*

Setrika ini seperti *electric iron*, tetapi menggunakan *steam* (uap panas) sebagai pemanasnya, seterika ini digerakkan dengan tangan biasa.

Gambar 3. 8. Hand Iron Steam



Mesin ini dilengkapi dengan:

- a) pengatur panas/*temperature*;
- b) kran *steam*;
- c) penyemprot *steam*/air;
- d. *padding* dengan *covernya*;
- e. karet bantalan/alat seterika;
- f. *padding* untuk lengan; dan
- g. pedal steam untuk untuk menggemboskan.

4) *Suxy Q Press / Body Former*

Mesin yang digunakan untuk membentuk badan dari jas/mesin yang dipakai untuk melicinkan jas dan sejenisnya.

Mesin ini dilengkapi dengan:

- a) clip *stainlesssteel* muka dan belakang;
- b) *stick* untuk lengan;
- c) kran *steam*;
- d) pedal untuk mengeluarkan *steam* dengan angin;
- e) tombol *ON/OFF*;
- f) tombol otomatis;
- g) timer; dan
- h) kayu penjepit.

5. Mesin *Flat Work Ironer/Mangler*

Mesin ini sering juga disebut dengan *Roller*, *Ironer*. Digunakan untuk mengepress bahan yang berbentuk lembaran, seperti sheet (sprei), *pillow case* (sarung bantal), taplak meja (*table cloth*), *napkin* (serbet), dan lain lain.

Gambar 3. 9. Flat work Ironer/Mangler



<https://www.google.com>

Mesin ini dilengkapi dengan:

- a. kran *steam*;
- b. *temperatur*;
- c. pengatur kecepatan;
- d. tombol *ON/OFF* untuk menghidupkan dan mematikan mesin;
- e. dua pedal untuk merapatkan bantalan;
- f. dua pedal untuk merenggangkan bantalan;
- g. pengaman otomatis;
- h. silinder;
- i. padding; dan
- j. *belt*, sabuk pengikat silinder.

6. Mesin Penghilang Noda (*Spotting Board Machine*)

Mesin ini digunakan untuk menghilangkan noda-noda pada pakaian dengan memakai berbagai jenis *spot removal*. Sistem kerja dari mesin dengan memakai *steam*, penghisap (*vacuum*), dan angin penyemprot (kompresor). *Spotting* ini dilakukan sebelum pakaian dicuci, sehingga pada saat dicuci noda sudah tidak ada lagi.

Gambar 3. 10. Spotting Board Machine



Alat ini dilengkapi dengan:

- hand brush*: sikat tangan dengan bahan nilon;
- Chemical (obat pembersih noda);
- Spatula, seperti pipa untuk merokok terbuat dari gading gajah, khusus dipakai sebagai alat pembersih noda pada cucian yang halus seperti wol, sutera, dan cucian lain sejenis.

7. Mesin pemberi tanda (*Polimark Machine*)

Mesin ini digunakan untuk memberi tanda (*marker*) pada semua cucian yang akan dicuci agar tidak tertukar antara pemilik yang satu dengan yang lain.

Gambar 3. 11. Polimark Machine



<https://www.google.com/>

8. Mesin *Dry Cleaning*

Mesin ini digunakan untuk mencuci pakaian yang mewah, seperti baju pesta atau jas dan bahan yang tidak tahan jika dicuci dengan air, seperti wol, sutera dan bahan lain yang tipis. Media pencuci dari mesin ini adalah *Ssolvent* (*Percloro Ethylene*). *Solvent* dapat dipakai berulang-ulang. Jika *solvent* sudah mulai kotor dapat disaring kembali dan digunakan kembali

Gambar 3. 12. Dry Cleaning Machine



<https://www.google.com/>

Mesin ini dilengkapi dengan :

a. *washer* /pencuci;

- b. *extractor*/pemeras;
- c. *dry tymbler*/pengering;
- d. kran *steam*;
- e. air;
- f. angin;
- g. filter;
- h. *button trap* (perangkap kancing)
- i. *still* (alat suling untuk distilasi)
- j. *muck coocker* (tempat untuk memasak *solvent kotor*)
- k. *flow line* (pipa-pipa saluran)
- l. tombol otomatis dan manual; dan
- m. *storage tank* (tangki *solvent*)

(4) Peralatan Kebersihan Penunjang (*Supporting Unit*)

Peralatan Kebersihan (*Supporting Unit*)

1. *Sink* atau bak

Tempat pencucian pakaian secara manual (dengan tangan). Semua pakaian yang tidak dapat dicuci dengan mesin, seperti pakaian dalam wanita yang sangat sensitif, akan dicuci dengan cara manual. Begitu juga kerah pakaian yang sangat kotor akan disikat di atas *sink*.

2. *Trolley* atau wagon

Adalah kereta dorong yang berbentuk segi empat dengan menggunakan roda. *Trolley* ini digunakan untuk menempatkan sementara cucian yang akan diproses, untuk mengantar cucian yang telah selesai diproses. *Trolley* terbuat dari bahan sebagai berikut.

- a. Kanfas yaitu digunakan untuk menaruh sementara cucian yang sudah dicuci (bersih).
- b. *Fibre glass* biasanya digunakan untuk menaruh cucian yang kotor dan basah. Di samping itu, juga bisa digunakan untuk menaruh cucian yang akan dicuci ulang karena masih ada noda (kotoran).
- c. *Stainless steel* biasanya digunakan untuk menggantung pakaian yang sudah selesai diproses (bersih), dan untuk mengantar pakaian tamu yang sudah rapih untuk dikirim ke kamar.

3. **Brush**

Sikat yang digunakan untuk menyikat kerah pakaian yang sangat kotor maupun noda-noda yang lain. Dengan cara menyikat satu arah dan diberi sedikit bahan pembersih (*detergent*) untuk memudahkan penghilangan noda.

4. **Spatula**

Alat seperti kape yang digunakan untuk membersihkan noda-noda pada pakaian. Alat ini terbuat dari *stainless steel* atau gading gajah ukuran 2cm x 10cm.

5. **Pail (ember)**

Alat ini digunakan untuk memisah-misahkan cucian (pakaian) yang telah diberi tanda (*marking*). Dengan tujuan untuk mengklasifikasikan cucian (pakaian) berdasarkan warna, jenis serat (bahan) dan proses pencuciannya. Di samping itu, *pail* juga digunakan untuk menaruh cucian yang tingkat kotorannya sangat berat.

6. **Washing Net**

Jala (*net*) yang digunakan untuk membungkus pakaian yang sangat *sensitif* seperti sutera, dasi dan pakaian yang akan dicuci dengan cara *dry cleaning*. Tujuannya agar pakaian tersebut tidak rusak dikarenakan aksi mekanik (bantingan) dari mesin.

7. **Table Linen (Meja Linen)**

Biasanya *table linen*/meja linen ini ditempatkan di depan mesin *flat work ironer*. Digunakan untuk menempatkan linen-linen yang bersih yang akan dipres maupun linen-linen bersih yang sudah rapi.

8. **Measuring (C)up**

Measuring cup atau gayung pengukur digunakan untuk menakar bahan pembersih yang akan digunakan dalam proses pencucian.

9. **Checker (R)ack / table**

Rak atau meja *checker* untuk memilah-milah dan merapikan pakaian yang sudah diproses.

10. **Cabinet**

Lemari yang digunakan untuk menyimpan sementara pakaian yang sudah rapi dan bersih, tetapi masih ada masalah yang harus diselesaikan.

(5) Bahan- Bahan Pembersih (*Cleaning Supplies*)

Macam-macam bahan pencucian pada proses pencucian, antara lain:

1. Air sebagai bahan utama,
2. Detergen

Adalah suatu bahan kimia yang dapat menurunkan/menghilangkan pengotor yang memiliki ikatan dengan pakaian. Kumpulan zat kimia yang dipakai dalam proses pencucian.

3. Alkali (sabun)

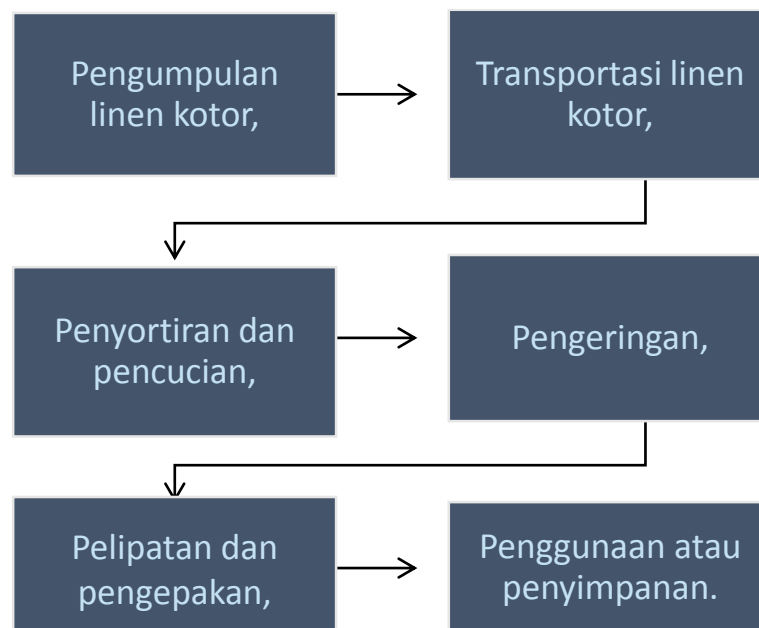
Digunakan untuk mencuci pada cucian yang tingkat pengotorannya sangat berat. Alkali merupakan zat kimia yang dibuat secara khusus.

Pemahaman dan pengetahuan terhadap sumber-sumber penyebab kekotoran dan noda, tingkat kekotoran, jenis-jenis linen, dan sifat warna pada linen, serta pengetahuan tentang berbagai jenis bahan kimia yang dapat menetralkan/menghilangkan noda atau kekotoran dan sebagainya, sangat diperlukan oleh semua petugas layanan pencucian.

(6) Prosedur Layanan Cucian

Secara garis besar prosedur layanan cucian meliputi tahap-tahap sebagai berikut

Gambar 3. 13. Prosedur Layanan Cucian



- Pengumpulan linen kotor,
- Transportasi linen kotor,
- Penyortiran dan pencucian,
- Pengeringan,
- Pelipatan dan pengepakan,
- Penggunaan atau penyimpanan.

Aktivitas Pembelajaran

D. Latihan/Kasus/Tugas

Amati gambar di bawah!

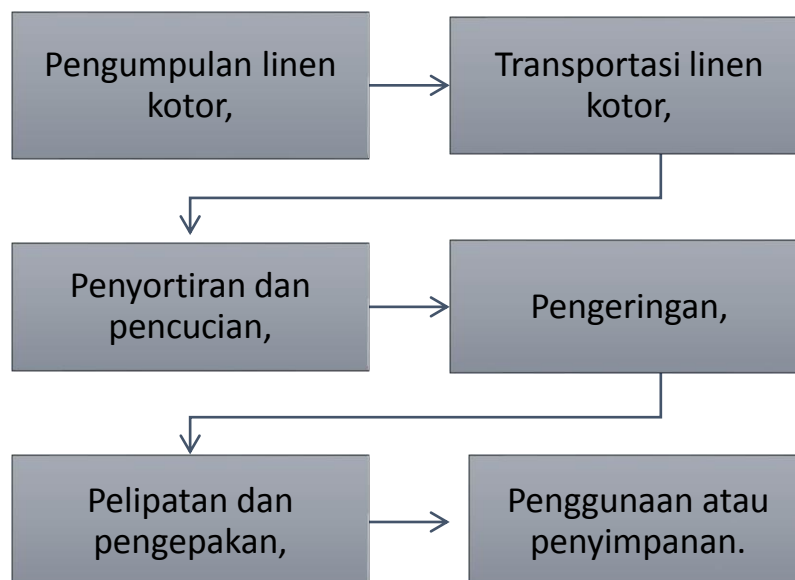
Deskripsikan Gambar *flow of chart* Linen Hotel?

.....

.....

.....

.....





LK - 3-1

Lakukan analisis terhadap kegiatan mengelola cucian (*laundry*) disekolah anda
Rencanakan kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan peserta didik untuk
bidang tugas *laundry* !

I. **Pembahasan Tugas dan Identifikasi Masalah**

1. Anda diminta untuk mencari, menemukan dan menggali beberapa masalah yang ada "***pada bisnis cucian /laundry,***" dengan cara mencari informasi di Internet atau dapat juga mewawancarai pimpinan sebuah bisnis cucian (*laundy*) di daerah anda!
2. Identifikasilah : apakah ada masalah dalam penangan cucian tamu Atau masalah lain berkaitan dengan penipuan
3. Anda diminta menanganani keluhan tamu, temukan kemungkinan kerja sama sekolah anda dengan bisnis *laundry* tersebut, dsb.
4. Sebagai guru anda dapat menunjukkan beberapa foto/video, atau gambar flowchart /skema bidang aktivitas *laundry*.
5. Anda dapat menganalisis skema tersebut dan hubungkan dengan komplain atau keluhan pelanggan atas jasa yang diberikan .
6. Anda dapat bertanya berbagai hal berkaitan dengan sistem kerja di *laundy* pada kelompok penyaji lainnya!
7. Anda diminta mengidentifikasi (mengumpulkan informasi) berkaitan dengan tipe pelanggan, fungsi, tugas dan tanggung jawab:
 - a. Petugas penerimaan cucian kotor !
 - b. Bagian pencucian dan pengepakan !

- c. Bagian pengepakan dan pengiriman (jika ada)
- 8. Anda akan diminta mengkomunikasikan melalui berbagai media (mading/ Jurnal /Seminar dan media lain yang relevan),
- 9. Anda akan mendatangi Bisnis Laundry yang ada di wilayah anda membandingkan aktivitas bagian cucian di sekolah anda. Apakah ada kesamaan atau perbedaan? Diskusikan!.

Permasalahan Aktual di sekitar Bisnis Laundry (cucian)

JURAGAN LAUNDRY


Permasalahan dalam bisnis selalu ada. Para motivator mengatakan bahwa masalah dalam bisnis sebagai salah satu tanda kemajuan sebuah usaha. Dari permasalahan yang dihadapi, akan muncul solusi hingga menjadikan usaha semakin maju.

Nah di bawah ini, berbagai persoalan yang dihadapi para pelaku usaha *laundry*. Memang sangat beragam. Persoalan ini dialami dan ditulis para pelaku bisnis *laundry*. Ada yang unik, hingga terkadang membuat emosi.

Mari kita simak pengalaman para juragan *laundry* dalam menjalankan bisnisnya. Tulisan berikut dirangkum dari situs facebook dalam grup Asosiasi laundry Indonesia (ASLI).

Studi Kasus-3.1 - LK -3.2

Cerita pagi ini, ada seorang pelanggan, Ibu Dora, ingin mencuci kering (dry clean), pakaiannya akan selesai pada tanggal 24 malam 2015. Pada nota tercatat belum membayar. Tanggal 23 malam, ibu Dora datang ke outlet untuk ngambil cucian, namun belum selesai dikerjakan, karena di nota tertera akan selesai pada tanggal 24. Ibu Dora marah-marah dan membandingkan laundry dengan laundry yang lain, akan tetapi karyawan saya menjelaskan dengan baik bahwa cucian akan selesai pada esok hari sesuai dengan yang tertulis pada nota.



Pagi tadi datang ke rumah (workshop) marah dan ngambil cucian sendiri di jemuran sambil ngomel, lalu dilayani oleh karyawan saya dan dikemasnya, namun ibu Dora terus marah dan mengatakan bahwa pelayan laundry tidak becus, tidak profesional dan membawa lari cuciannya sebelum dibayar. Saya ajak ribut malah gak karuan ngaku dah bayar sambil berteriak depan rumah dan kabur. Bilang saja ingin mencuci gratis bu. Kini rencananya akan saya laporkan ke pihak berwajib karena semua terekam di cctv.

Studi Kasus-3.2 LK -3.3

Kisah dari Angela Laundry

Sudah buka *laundry* bertahun-tahun, saya tahu betul karakter *customer* dan bagaimana "menghadapi" sikap *customer* yang bermacam-macam karakter itu.

Hari ini karyawan cerita, bahwa ada *customer* yang komplain karena cucian gaunnya hilang. Gaun ini ada pasangannya berupa rompi (gaun pesta).

Karakter *customer* ini memang tipe yang banyak bicara. Kalau masukkan cucian ambilnya lama sekali, bisa 14 hari baru diambil. Komplain sekarang menurut cerita beliau, adalah cucian 2x sebelum yang terakhir, jadi kira-kira 4 minggu yang lalu. Kami pikir bagaimana pakai gaun tersebut bila tanpa pasangannya. Dan yang penting ketentuan yang tertera di nota dan terpampang jelas, bahwa komplain maksimum 24 jam dari waktu pengambilan. Lha ini ? Belum reda kekesalan saya, ada tetangga sekitar laundry yang ikutan "rempong". Ternyata customer tersebut menceritakan "masalah"nya pada orang ini. Seakan "menghakimi" dan membela *customer* yang komplain tadi. Kesal banget saya. Baru kali ini saya ngomel2 "kebun binatang". Besok pagi saya berharap bertemu *customer* rempong tsb. Hmm..

1. Tugas Anda adalah mendiskusikan dengan menggunakan pendekatan "Problem Solving" seperti yang telah dijelaskan diatas
2. Menurut anda berapa lama tugas ini bisa diselesaikan siswa anda?

Aktivitas -3.4

- 1) Membaca Materi
- 2) Berdiskusi
- 3) Menemukan berbagai permasalahan
- 4) Berkaitan dengan sistem pengontrolan bahan dan peralatan
- 5) Menemukan Solusi
- 6) Menyimpulkan
- 7) Membuat Rekomendasi

LK- 3.4

Tentukan tehnik yang tepat dalam mengontrol penamganaan peralatan dan bahan kebersihan

Pertanyaan-1

Beberapa pertanyaan berkaitan dengan Layanan Linen dan Pakaian Tamu

1. Gambarkan *flow of chart* linen hotel!
2. Gambarkan *flow of chart guest laundry*!
3. Apa kegunaan *marker machine*?
4. Jelaskan penggunaan bahan kimia yang aman!
5. Jika Anda seorang *laundry attendant* lupa pada saat pengambilan guest laundry tidak mengkonfirmasi pada tamu mengenai jumlah pakaian tamu yang akan dicuci, ternyata setelah dikembalikan tamu komplain tentang jumlah pakaian yang tidak lengkap, apa tindakan Anda selanjutnya?
6. Jika suatu saat Anda dikomplain oleh tamu yang tidak puas atas pelayanan *laundry* yang anda berikan, yaitu tamu merasa pakaian yang dicuci tidak bersih, apa yang anda lakukan dengan hal ini?
7. Pada saat anda mengambil cucian tamu di kamar, ternyata tamu tidak ada di tempat, sedangkan cucian yang anda ambil ada yang rusak, apa yang anda lakukan selanjutnya?

E. Rangkuman

Dalam topik yang menyangkut: “Manajemen Cucian (*Laundry*)”, dari sudut pandang guru, yang perlu mendapat penekanan dalam proses belajar-mengajar kepada siswa adalah:

- ☑ Mendeskripsikan fungsi dan peranan penting departemen *laundry* dari setiap kegiatan usaha perhotelan, sehingga siswa dapat memahami dan menjelaskan kembali arti penting keberadaan departemen *laundry* hotel tersebut,
- ☑ Mengajak siswa untuk melihat, mengamati, dan menilai berbagai variasi struktur organisasi departemen *laundry*, khususnya perbedaan struktur organisasi hotel yang berskala besar, menengah, dan kecil,
- ☑ Membimbing dan mendiskusikan uraian tugas, wewenang, dan tanggungjawab setiap unit yang ada di bawah struktur organisasi departemen *laundry* sehingga siswa memperoleh pemahaman yang jelas tentang pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap orang yang terkait dengan unit-unit organisasi di departemen *laundry* tersebut,
- ☑ Membimbing siswa untuk mengenali dan menentukan mesin/peralatan cucian (*laundry machine*),
- ☑ Mengajak siswa untuk mendiskusikan peralatan kebersihan penunjang (*supporting equipment*),
- ☑ Meminta siswa untuk mengenali dan menjelaskan bahan-bahan pembersih (*cleaning supplies*),
- ☑ Meminta siswa untuk mendeskripsikan prosedur layanan cucian

F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Setiap guru harus menyadari bahwa secara pedagogik, pemberian suatu umpan balik oleh guru kepada siswa dalam setiap proses pembelajaran, akan memberikan dua manfaat sekaligus kepada siswa: (1) agar siswa dapat menyadari kesalahan, kekurangan, atau kekeliruan dalam memahami suatu topik yang dipelajari sebagai dasar untuk penyempurnaan proses pembelajaran selanjutnya, dan (2) untuk memicu dan menumbuhkan motivasi siswa untuk belajar lebih lanjut.



Evaluasi

Evaluasi atau penilaian merupakan suatu proses untuk memperoleh umpan balik tentang daya serap hasil belajar melalui pengukuran hasil belajar baik yang menggunakan instrumen tes maupun non-tes.

Setelah anda membaca dan mengerjakan seluruh tugas yang ada pada modul ini tiba saatnya anda untuk mengerjakan evaluasi dalam bentuk tes di bawah ini.

Bacalah pertanyaan dengan seksama kemudian tentukan pilihan jawaban yang anda anggap paling benar dengan memilih A, B, C, atau D.

Waktu yang di sediakan 60 menit

=====

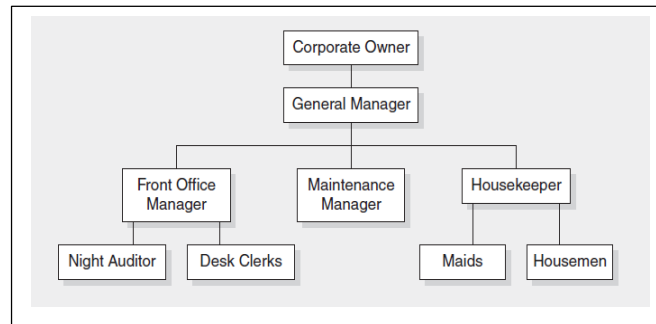
1. Kunci utama keberhasilan dari suatu industri jasa perhotelan terletak pada:
 - A. Banyaknya Potongan harga yang diberikan dan harga makanan murah
 - B. Kepuasan para tamu hotel terhadap Layanan Produk dan fasilitas yang disediakan memenuhi standar hotel
 - C. Kepuasan tamu terhadap hiburan yang diberikan
 - D. Kepuasan tamu terhadap proses check-in yang cepat.
2. Yang mencerminkan kualitas layanan kantor depan dari sisi layanan *soft skill* adalah
 - A. Sikap, perilaku, dan tutur bahasa yang sopan dan bersahabat dari seluruh karyawan terkait di kantor depan
 - B. Tata ruang, tata artistik, kebersihan dan kenyamanan Area kantor depan.
 - C. Lokasi kantor depan sangat dekat dari Lobby
 - D. Disain kantor depan terkesan mewah
3. Fungsi dan peran manajemen setiap petugas kantor depan dalam operasi sebuah hotel diantaranya adalah:
 - A. Orang-orang yang mampu menjual (sale person),
 - B. Memberikan layanan dan informasi bagi para tamu.
 - C. Memelihara catatan dan rekening tamu,
 - D. Melakukan koordinasi dengan berbagai departemen terkait,

4. Tugas seorang valet/butler pada saat menangani tamu *VVIP check in* yang harus dilakukan secara berurutan seperti....
- A. Mengecek *expected arrival list*, menyiapkan administrasi *check in* tamu, memberikan *flower necklace* kepada tamu, mengantarkan tamu ke *lounge area*.
 - B. Menyiapkan administrasi *check in* tamu, memberikan *flower necklace* kepada tamu, mengantarkan tamu ke *lounge area*, mengecek *expected arrival list*.
 - C. Meminta tanda tangan tamu, menyiapkan administrasi *check in* tamu, memberikan *flower necklace* kepada tamu, mengantarkan tamu ke *lounge area*.
 - D. Menyiapkan administrasi *check in* tamu, memberikan *flower necklace* kepada tamu, menerangkan kegunaan beberapa peralatan, serta fasilitas yang tersedia dikamar.
5. Berdasarkan data *rooms sales recapitulation* diperoleh jumlah kamar terjual: 120 kamar, jumlah seluruh kamar yang ada di hotel: 222 kamar dan jumlah seluruh kamar yang bisa dijual: 215 kamar. Persentase tingkat hunian kamar adalah.....
- A. 60,50%
 - B. 54,05%
 - C. 76,90%
 - D. 55,81%
6. Berdasarkan data *rooms sales recapitulation* diperoleh jumlah kamar terjual: 153 kamar, jumlah seluruh tamu yang menginap sebanyak 222 orang, jumlah seluruh kamar yang bisa dijual: 246 kamar, jumlah pendapatan yang diperoleh sebesar Rp.128.000.000. Rata-rata pendapatan per-tamu adalah
- A. Rp. 576.576
 - B. Rp. 676.577
 - C. Rp. 876.577
 - D. Rp. 576.576

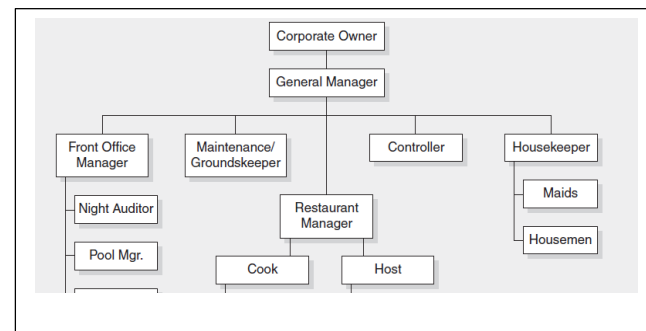
7. Sumber data pembuatan statistik kedatangan tamu (*guest arrival statistic*) adalah....
- A. Reservation Card
 - B. Confirmation Reservation Letter
 - C. Registration Card
 - D. Guaranteed Letter
8. Pelaksanaan briefing yang dilakukan sebelum memulai pekerjaan adalah kegiatan manajemen dalam melaksanakan fungsi.....
- A. Perencanaan(*Planning*)
 - B. Pengorganisasian (*Organizing*)
 - C. Pengontrolan (*Organizing*)
 - D. Pengarahan(*actuating*)
9. Meramalkan, memproyeksikan atau mengadakan taksiran terhadap berbagai kemungkinan yang akan terjadi sebelum suatu “ rencana” diteruskan dengan *budgeting*. Hal tersebut di atas termasuk fungsi manajemen pada
- A. *Forecasting*
 - B. *Planning*
 - C. *Directing*
 - D. *Budgeting*
10. Analisis perencanaan kebutuhan tamu pada Departemen Kantor Depan (*Front Office*) Jika pada Hari Jumat tanggal terdapat tamu *Group 50 Orang* untuk kegiatan Rapat Kerja (*Rakor*) selama 3 hari di hotel tempat anda bekerja. Manakah perencanaan yang paling tepat jika anda bertugas sebagai seorang *Reception* :
- A. Merencanakan strategi penjualan Kamar,
 - B. Memperhatikan ketersediaan Format dan kelengkapan sarana layanan komunikasi dengan tamu,
 - C. Merencanakan pemenuhan kebutuhan tamu saat tamu yang *check in*, memenuhi kebutuhan administrasi tamu sampai pada saat tamu *check out*.
 - D. Merencanakan kebutuhan tamu VIP dan sekaligus menangani keluhan Tamu.

11. Jika anda ditugasi untuk mengelola Hotel/ wisma atau rumah penginapan yang berskala kecil dengan 20-30 kamar Manakah rancangan struktur organisasi kantor depan untuk hotel yang paling sesuai,

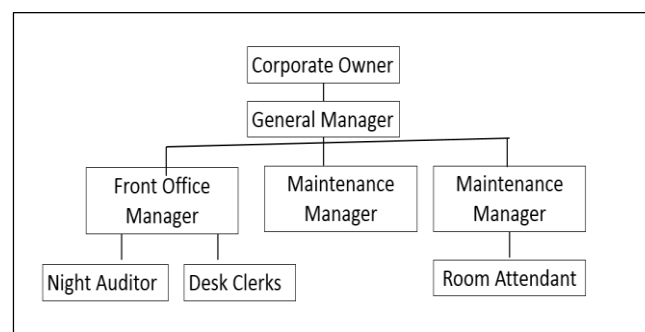
A.



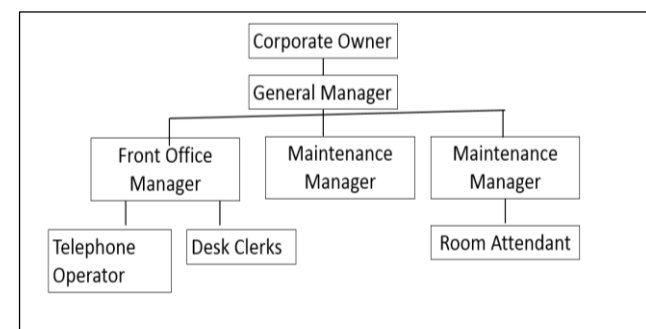
B.



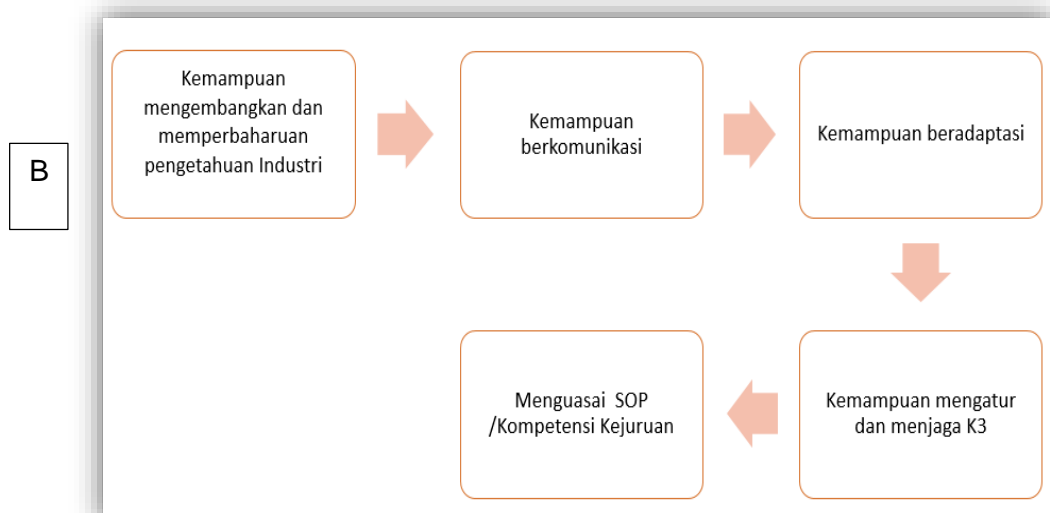
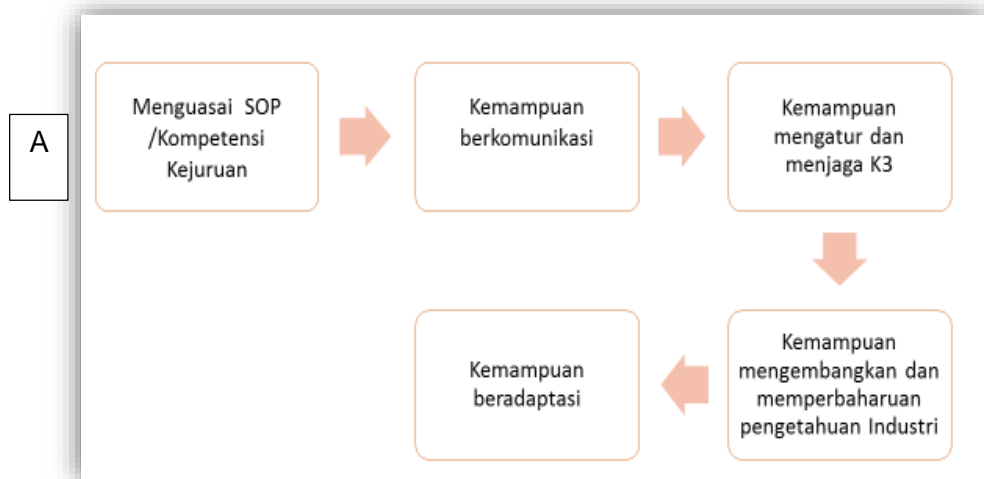
C



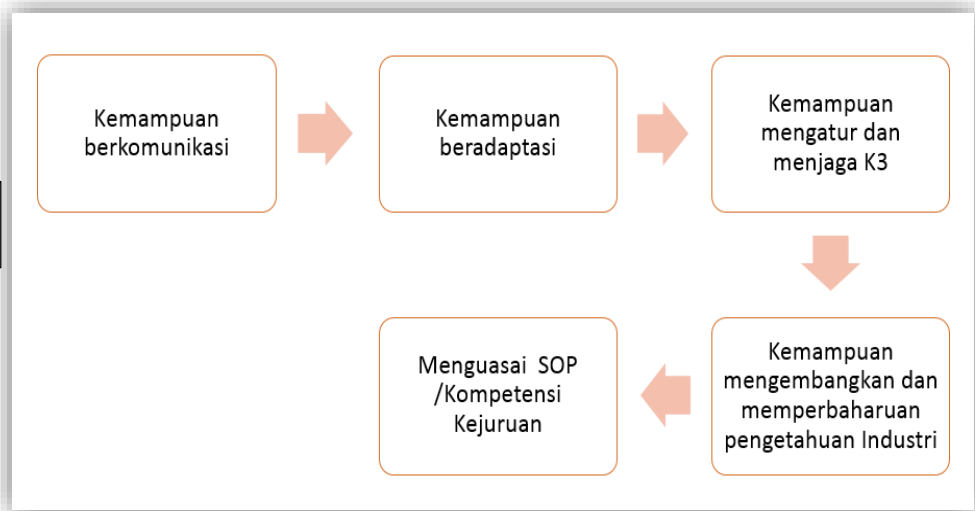
D



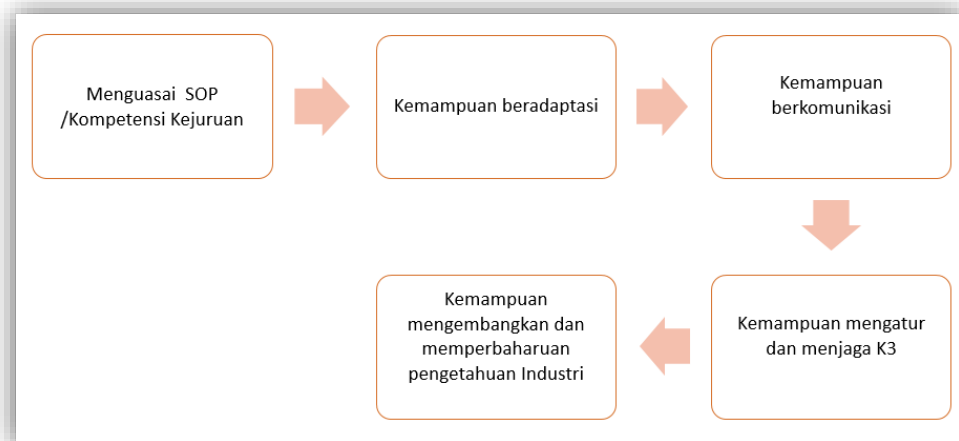
12. Salah satu kegiatan manajemen *Front Office* dalam melakukan fungsi *Controlling* dalam kegiatan rutinnya yaitu:
- A. Memberikan pengarahan dan memotivasi bawahannya,
 - B. Menentukan harga kamar paket dan memberikan potongan harga kamar,
 - C. Memberikan penilaian kinerja bawahan setiap enam bulan sekali,
 - D. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian terhadap perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan .
13. Perhatikan skema di bawah ini , mana urutan Kompetensi yang paling benar untuk jabatan sebagai seorang Manager Kantor Depan (*Front Office Manager*) berdasarkan SKKNI ?



C



D



14. Dalam menghadapi keluhan pelanggan /tamu tindakan pertama yang dilakukan berdasarkan SOP yang akan anda latihkan kepada siswa anda adalah :

- Tanggapi dan nasehati pelanggan tentang apa yang harusnya tamu lakukan,
- Sampaikan bahwa akan melaporkan kepada atasan yang lebih berwenang,
- Sampaikan bahwa anda akan menindak lanjuti nanti jika sudah ada waktu,
- Dengarkan dan tangani keluhan pelanggan, sampaikan permohonan maaf.

15. Menetapkan orang-orang yang akan menduduki jabatan secara tepat dan orientasi tugas dan jabatan dengan tujuan pengembangan serta pembinaan .

Hal ini merupakan fungsi manajemen pada:

- A. *Organizing*
- B. *Staffing /assembling*
- C. *Planning*
- D. *Forecasting*

16. Pada saat membersihkan kamar dengan status *occupied*, tiba-tiba anda melihat kejanggalan yaitu ada barang-barang yang mencurigakan. Langkah apa yang anda lakukan terhadap kejadian tersebut?

- A. Mengidentifikasi barang tersebut, tidak menyentuh barang tersebut, dan laporkan kepada supervisor/*order taker* untuk ditindak lanjuti,
- B. Membereskan barang tersebut, tidak menyentuh barang tersebut, dan laporkan kepada supervisor/*order taker* untuk ditindaklanjuti,
- C. Tidak menyentuh barang tersebut, laporkan kepada supervisor/*order taker* untuk ditindak lanjuti dan identifikasi barang tersebut,
- D. Tidak usah diidentifikasi barang tersebut, tidak menyentuh barang tersebut, laporkan kepada supervisor/*order taker* untuk ditindak lanjuti.

17. Mana uraian di bawah ini yang merupakan tugas seorang *Executive Housekeeper* dalam melaksanakan fungsi perencanaan?

- A. Merencanakan perawatan / pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, *lobby, terrace, corridors, lift / elevator*, toilet umum, *public area /space, locker's room, linen* dan *uniform rooms*, halaman, taman, kolam renang dan ruang parkir.
- B. Mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya.
- C. Mengkoordinir dan memonitoring tugas dan tanggung jawab supervisor sesuai dengan *job description* masing-masing dengan

mengadakan briefing dan controlling untuk kelancaran house keeping operasional

- D. Menyusun program-program dan rencana anggaran tahunan dengan mengevaluasi melalui SWOT analisis untuk kebutuhan pengembangan operasional housekeeping

18. Mana pernyataan di bawah ini yang berkaitan dengan Fungsi *Executive Housekeeper* dalam mengelola kebersihan kamar dan lokasi area Hotel , dalam departemen *Housekeeping* ?

- A. Mengendalikan *expenses* departemen dengan melakukan pengawasan yang berkesinambungan dalam hal penggunaan other expenses untuk mencegah terjadinya kebocoran.
- B. Melaksanakan pengawasan langsung operasional *house keeping* secara keseluruhan dengan menyelenggarakan inspeksi secara rutin untuk menghasilkan mutu pelayanan yang lebih baik.
- C. Membuat laporan bulanan inventarisasi barang-barang hotel dengan melaksanakan *general inventory* untuk mengetahui jumlah barang.
- D. Mengantisipasi keperluan tamu selama mereka menginap dengan melengkapi semua kelengkapan kamar sesuai dengan standardnya sehingga pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal dan berkunjung kemJogyakarta ke hotel.

19. Pejabat yang bertugas bertugas untuk memimpin/mengorganisir seluruh kegiatan maupun pelaksanaan kegiatan proses pencucian di *laundry* dan *dry cleaning*. Adalah ?

- A. Assisten Laundry Manager
- B. Laundry Manager
- C. Laundry Supervisor
- D. Valet Supervisor

20. Fungsi Manajemen *Housekeeping* dalam mengatur kelancaran pelaksanaan tugas. harian yang manakah dari pernyataan berikut ini yang paling berkaitan dengan tugas tersebut ?

- A. Koordinasi dengan departemen yang terkait langsung untuk mencapai sasaran sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditargetkan,
- B. Melakukan penilaian *personnel grooming* dengan cara memberikan bimbingan dan pengarahan agar berpenampilan prima sesuai standar hotel,

- C. Menyusun program-program dan anggaran tahunan untuk pengembangan operasional house keeping,
- D. Mengatur jadwal kerja dengan membagi ke dalam 3 shift (pagi, siang, malam) untuk terselenggaranya operasional yang terus teratur selama 24 jam.

21. Salah satu bukti tugas hubungan manajemen *House Keeping* yang berkaitan dengan manajemen pada departemen **Sumber Daya Manusia(SDM)** adalah ...?

- A. Mengendalikan expenses departemen dengan melakukan pengawasan yang berkesinambungan dalam hal penggunaan other expenses untuk mencegah terjadinya kebocoran,
- B. Mempertanggung jawabkan *breakage dan lost* dengan meningkatkan pengendalian system kerja di masing-masing departemen,
- C. Bertanggung jawab atas operasional house keeping secara keseluruhan terhadap personalia manager,
- D. Melakukan penilaian personel grooming dengan cara memberikan bimbingan dan pengarahan agar berpenampilan prima sesuai standar hotel.

22. Dalam sistem reservasi dikenal beberapa istilah manual dan computerize. Yang mana dari penjelasan di bawah ini yang menjelaskan tentang sistem Computerize?

- A. Semua informasi dicatat pada formulir reservasi kemudian dipindahkan kedalam *reservation slip* untuk hotel besar dan untuk hotel kecil *reservation diary*.
- B. Penggunaan sistim yang mempermudah dan mempercepat proses reservasi.
Pada tahap awal tetap menggunakan *reservation form* kemudian langkah selanjutnya adalah mengentry / memasukan data ke dalam sistem computer.
- C. Informasi merupakan data awal yang akan digunakan untuk membuat dokumen reservasi dan dikerjakan dalam komputer.
- D. Reservasi adalah membuat laporan bulanan inventarisasi barang-barang hotel dengan melaksanakan general inventory untuk mengetahui kelengkapan parstock dalam komputer

23. Temukan penjelasan di bawah ini yang menunjukkan tugas *Seorang Laundry Manager* dalam menjalankan fungsi sebagai perencanaan

- A. Memastikan mencuci linen dan seragam sesuai standar.
- B. Pemeliharaan dan perawatan dari semua peralatan laundry.
- C. Mempersiapkan Anggaran Tahunan Laundry.

D. Membuat laporan dan rekomendasi bila diperlukan.

24. Salah satu tugas di bawah ini merupakan tugas seorang valet supervisor....
- A. Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam *operasional laundry*.
 - B. Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam *operasional valet*.
 - C. Membantu *laundry manager* menggantikannya pada saat tidak berada di tempat selama *operasional laundry* dan *dry cleaning* berjalan,
 - D. Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam operasional *dry cleaning*.
25. Dalam mengelola aktivitas *Laundry* di Hotel training tempat anda bertugas berjalan lancar, maka anda akan menugasi siswa secara berkelompok untuk melakukan pendekatan kerjasama dengan salah satu *Laundry* Kiloan yang ada di sekitar sekolah anda. Hal ini dilakukan karena peralatan *Laundry* di sekolah anda cukup memadai, permasalahannya mesin –mesin yang ada di sekolah belum dimanfaatkan dengan baik. Teknik Pengajaran ini merupakan penerapan pendekatan Ilmiah?
- A. *Problem based Learning*
 - B. *Project Based Learning*
 - C. *Incuiry and Project based learning*.
 - D. *Dicoverry Learning*
26. Sebelum dicuci oleh bagian *wahser* di laundry maka cucian harus periksa kondisinya, jenis kain, warna dan lain-lain agar didalam penangannya tidak salah, petugas yang menangani ini adalah....
- A. *Washer*
 - B. *Finisher*
 - C. *Sorter*
 - D. *Cecker*
27. Untuk operasional administrasi laundry diperlukan beberapa jenis formulir, yaitu:
- A. *Laundry List, Uniform List, Laundry Linen Slip.*
 - B. *Uniform List, Room Check List, Laundry Linen Slip*
 - C. *Uniform List, Log Book, Laundry List*
 - D. *Room Check List, Laundry List, Laundry Linen List.*

28 Jika Anda seorang *laundry attendant* lupa pada saat pengambilan *guest laundry* tidak mengkonfirmasi pada tamu mengenai jumlah pakaian tamu yang akan dicuci, ternyata setelah dikembalikan tamu komplain tentang jumlah pakaian yang tidak lengkap, apa tindakan Anda selanjutnya?

- A. Mendengarkan keluhan tamu sambil menyampaikan permohonan maaf, dan menanyakan mengenai jenis cucian yang tidak ada. Anda akan mengecek dan segera akan mengkonfirmasi pada tamu.
- B. Mendengarkan keluhan tamu sambil menyampaikan permohonan maaf, kemudian minta izin untuk mengecek dan segera akan mengkonfirmasi pada tamu.
- C. Mendengarkan keluhan tamu sambil menyampaikan permohonan maaf, dan menyatakan bahwa sudah sesuai yang tertulis.
- D. Mendengarkan keluhan tamu sambil menyampaikan permohonan maaf, kemudian minta izin untuk melapor kepada supervisor.

29. Jika suatu saat Anda dikomplain oleh tamu yang tidak puas atas pelayanan *laundry* yang anda berikan, yaitu tamu merasa pakaian yang dicuci tidak bersih, apa yang anda lakukan dengan hal ini?

- A. Anda akan menyampaikan permohonan maaf, kemudian mohon izin untuk mengecek bagian yang belum bersih ?
- B. Anda akan menyampaikan permohonan maaf, kemudian mohon izin untuk lapor kepada atasan atas kejadian tersebut.
- C. Anda akan menyampaikan permohonan maaf, kemudian menjelaskan bahwa itu sudah noda lama
- D. Anda akan menyampaikan permohonan maaf, kemudian mohon izin untuk mengecek bagian yang belum bersih ? .menawarkan untuk dicuci ulang atau lapor kepada atasan atas kejadian tersebut.

30. Pejabat yang bertugas dan berfungsi memimpin/mengorganisir seluruh kegiatan maupun pelaksanaan kegiatan proses pencucian di *laundry* dan *dry cleaning* disebut?



- A. *Assisten Laundry Manager*
- B. *Laundry Supervisor*
- C. *Valet Supervisor*
- D. *Laundry Manager*

II. Beri tanda “B” jika Benar dan “S” Jika salah pada pernyataan di bawah ini

NO	Pernyataan	Jawaban	
		B	S
31	Proses memberikan pengarahan, instruksi dan informasi tentang sesuatu hal yang harus dilaksanakan oleh seseorang maupun kelompok disebut briefing.		
32	Mengalokasikan kamar-kamar pada rak kamar dengan suatu tanda/slip, bahwa kamar tersebut tidak dapat dijual kepada orang lain sampai pada batas waktu tertentu disebut booking/reservation.		
33	Pemberian cuma – cuma sebagai hadiah disebut Free of Charge/Gratis.		
34	Kunci yang dapat digunakan untuk membuka seluruh kamar-kamar di hotel, yang umumnya dipegang oleh <i>General Manager</i> disebut grand master key.		
35	Laporan tata graha yang melaporkan tentang status kamar disebut <i>housekeeping anual report</i> .		
36	Housekeeping department adalah salah satu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya.		
37	<i>Linen control sheet</i> adakah Formulir untuk mengontrol peredaran linen.		
38	Petugas yang menangani pencucian linen kotor dan menyiapkan linen bersih dari atau ke binatu. Disebut <i>Butler</i> .		
39	<i>Housekeeping Department</i> adalah Bagian yang bertanggung jawab terhadap pencucian linen, pakaian tamu dan seragam.		

III. Cocokkanlah pernyataan atau gambar pada kolom sebelah kiri dengan jawaban / pernyataan disebelah kanan

No	Pernyataan /gambar	Jawaban yang sesuai
40	Laporan yang memuat tentang operasional dan pendapatan harian hasil Penjualan dengan sumbernya, Statistik dan rasio operasional, Saldo Bank, Jumlah Piutang	<p>G. <i>Manager Anual Report</i></p> <p>H. <i>Manager's Daily Report,</i></p> <p>I. Tujuan</p> <p>J. <i>Net Room Sales</i></p> <p>K. <i>Guest Suplay</i></p> <p>L. <i>Guest Amenities</i></p> <p>M. <i>Kelompok Container</i></p> <p>N. <i>Kelompok Broom and Brush</i></p> <p>O. <i>Multipurpose Press</i></p>
41	Menaikkan total pendapatan kamar yang diperoleh dari perkalian tingkat hunian kamar hotel (<i>occupancy rate</i>) dengan tarif/sewa rata-rata per kamar merupakan dari manajemen.	
42		
43		

44		<p><i>P. Spooting Board Machine</i></p> <p><i>Q. Polimark Machine</i></p>
45		



Kunci Jawaban Evaluasi

No	Jawaban	No	Jawaban
1	B	24	B
2	A	25	A
3	D	26	D
4	A	27	A
5	D	28	A
6	A	29	D
7	C	30	D
8	D	31	B
9	A	32	S
10	C	33	S
11	A	34	B
12	D	35	S
13	C	36	B
14	D	37	B
15	B	38	S
16	A	39	S
17	D	40	B
18	B	41	C
19	B	42	F
20	D	43	H
21	C	44	K
22	B	45	J
23	C		



Penutup

Modul guru pembelajar Manajemen Divisi Kamar (*Room Division Management*) ini terdiri dari lima bagian, dan dirancang untuk bahan pembelajaran Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan bagi guru-guru Akomodasi Perhotelan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Modul ini berfungsi sebagai materi pengayaan, diberikan selama dua semester, pada kelas 12, dan dapat juga untuk melengkapi modul lain sebagai bahan pelatihan pasca Uji Kompetensi Guru (UKG).

Materi Modul guru pembelajar Manajemen Divisi Kamar (*Room Division Management*) ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan kurikulum 2013 yang berbasis pendekatan ilmiah/saintifik dengan penerapan penilaian otentik. Kurikulum 2013 untuk Program Studi Keahlian: Akomodasi Perhotelan.

Adapun tujuan disusunnya modul Manajemen Divisi Kamar (*Room Division Management*), adalah memberikan pemahaman bagi guru dan pembaca tentang: (1) Manajemen Kantor Depan (*Front Office Management*), (2) Manajemen Tata Graha (*Housekeeping Management*), dan (4) Manajemen Cucian (*Laundry Management*).

Modul guru pembelajar Manajemen Divisi Kamar (*Room Division Management*) ini merupakan penjabaran dari kurikulum 2013 kelompok C3- , serta menjadi bahan pengayaan untuk menguasai kompetensi kejuruan lanjutan C3-Kompetensi Kejuruan (KK) yang dijabarkan ke dalam tiga mata ajar: Kantor Depan, Tata Graha, dan Binatu, serta tambahan yang menyangkut manajemen tamu.

Kompetensi berkaitan dengan kemampuan kerja yang meliputi tiga ranah: pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dibutuhkan dalam bekerja di industri pariwisata khususnya industri perhotelan. Kompetensi perhotelan juga merupakan perwujudan dari empat kecerdasan secara seimbang, yaitu kesehatan fisik (PQ), kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), dan kecerdasan spiritual SQ).

Setelah anda mempelajari bahan pembelajaran ini dengan baik maka anda diharapkan telah memperoleh materi pengayaan untuk mata ajar C-3 Kompetensi Kejuruan (KK) lanjutan terkait, yang dituangkan ke dalam tiga mata ajar: Kantor Depan, Tata Graha, dan Binatu.

Jika anda telah mampu melakukan penilaian diri sendiri, penilaian oleh teman sejawat dan penilaian yang dilakukan oleh guru dan atau fasilitator atau nara sumber anda yang menyangkut pengetahuan, keterampilan, sikap dan etika kerja, berarti anda telah berlatih untuk menerapkan tehnik berpikir tingkat tinggi (*High Order Thinking Skill/HOTS*). Oleh karena itu, anda telah siap untuk melakukan pengembangan Profesi sebagai Guru dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI) baik dalam bentuk PTK maupun dalam menyusun Karya Inovatif, melakukan publikasi ilmiah, dan melaksanakan pengembangan diri.

Rekomendasi :

Belajarlah selagi anda punya kesempatan !

“ Higher Order Thinking Skills (HOTS) “

Ditandai dengan:

Perubahan Paradigma Keseimbangan

IQ Kecerdasan Intelijensia

EQ Kecerdasan Emosional

SQ Kecerdasan Spiritual

CQ Kecerdasan Kreativitas

<i>Perubahan Paradigma</i>	
(LOTS) <i>Lower Order Thinking Skills</i>	HOTS <i>Higher Order Thinking</i>
Statis Pasif Diam Menunggu Reaktif	Dinamis Aktif Tanya Mencipta Proaktif
Higher Order Thinking Skills (HOTS) Adalah Kemampuan berpikir : Kritis Logis Reflektif Metakognitif Berpikir Kreatif Merupakan Kemampuan berpikir dari Rendah ke tingkat Tinggi	

Higher Order of Thinking Skill (HOTS) dalam era sekarang, mensyaratkan agar materi pembelajaran dapat digunakan oleh peserta didik untuk meningkatkan kemampuan memprediksi, mendesain, dan memperkirakan.

HOTS

Mereka Akan Banyak Bertanya Semakin Tinggi Tingkat Pertanyaan HOTS, Semakin Tinggi Tingkat Berfikir & Pengertian untuk menjawab HOTS, Soal HOTS selayaknya meminimalisir kemampuan mengingat kembali informasi (*recall*), tetapi lebih mengukur kemampuan:

1. Transfer satu konsep ke konsep lainnya,
2. Memproses dan menerapkan informasi,
3. Mencari kaitan dari berbagai informasi berbeda-beda,
4. Menggunakan informasi untuk menyelesaikan masalah,
5. Menelaah ide dan informasi secara kritis.

Contoh Kata Kerja Untuk Berpikir Tingkat Tinggi

1. Amatilah semua bagian tugas yang berkaitan dengan Kantor depan, sesuai struktur organisasi yang anda kembangkan sesuai Visi anda untuk pengembangan Hotel Training di sekolah anda.
2. Simpulkan apakah sebagai guru dan peserta didik di sekolah ini telah menjalankan ajaran “kebersihan adalah sebagian dari iman”. Menerapkan budi pekerti dan etika berkomunikasi Berikan penjelasan untuk kesimpulan anda.
3. Nilailah (menilai) ... Menurut penilaianmu, apakah Komplain yang diajukan tamu Hotel merupakan satu-satunya permasalahan yang berkaitan dengan mutu dan layanan hotel ? Mengapa?
4. Usul.... Mesin Laundry yang ada di sekolah anda agar efektif penggunaanya apakah anda punya usul ke pengelola manajemen sekolah supaya Laundry dapat dikelola dengan lebih baik.
5. Contoh Soal HOTS Mata Pelajaran Ilmu Pengetahuan Alam Materi Pelajaran : Serangga Mengkreasi : Buatlah jenis serangga baru dari bagian-bagian tubuh serangga yang ada. Gambar dan beri nama bagian-bagian tersebut. Mengevaluasi : Kalau kamu ingin menjadi serangga, serangga apa yang jadi pilihanmu? Sebutkan alasannya, paling sedikit lima alasan. Menganalisis : Pilih dua macam serangga, bandingkan. Tulislah hasil perbandinganmu.
6. Contoh HOTS Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Materi Pelajaran: Puisi dengan judul Sempurna Kau begitu sempurna Di mataku kau begitu indah Kau membuat diriku Akan selalu memujamu Di setiap langkahku ku kan selalu merindukan dirimu Tapi satu bayangkan hidup tanpa cintamu Janganlah kau tinggal diriku Ku tak akan mampu semua Hanya bersamamu ku akan bisa Kau adalah darahku Kau adalah jantungku Kau adalah hidupku Engkau di diriku, oh sayangku Engkau begitu sempurna Dinyanyikan oleh: Gita Gutawa Mengkreasi : Tulislah sebuah puisi tentang seseorang yang kamu kirim surat! Mengevaluasi : Selama ini sikap baik apa yang sudah kamu lakukan kepada seseorang yang kamu kirim surat? Menganalisis : Bandingkan perasaanmu antara kepada temanmu dengan kepada seseorang yang kamu kirim surat!

Glosarium

A	
<i>above average hotel</i>	Hotel yang mempunyai jumlah kamar antara 100 sampai 299 kamar
<i>accommodation</i>	Akomodasi atau sarana penginapan, sarana penyediaan tempat bermalam, seperti hotel, losmen
Account	Kegiatan mencatat aktivitas keuangan dalam kurun waktu tertentu, seperti pembayaran, pengirimaan dan hutang <i>Company account:</i> pembayaran oleh pihak perusahaan terhadap biaya yang dikeluarkan oleh staff / orang lain yang melakukan bisnis bagi perusahaan tersebut
achievements	Tingkat mutu pencapaian
additional charge	Penambahan biaya terhadap harga kamar yang dibebankan kepada tamu karena melebihi batas waktu check-out (lebih dari dua jam) atau adanya tambahan penghuni kamar
advance reservation deposit	Sejumlah uang muka untuk pembayaran yang diterima oleh hotel dari tamu atau travel agent atas pemesanan kamar, besarnya uang muka biasanya minimal harga satu malam kamar ditambah dengan pajak dan pelayanan
advance deposit	Sejumlah uang yang dibayarkan sebagai jaminan pemesanan reservasi kamar. Dapat dibaya sebagian dari harga kamar
airlines rates	Harga khusus untuk awak pesawat serta staf penerbangan komersial diberikan tarif kamar khusus yang biasanya berupa potongan harga kamar sebesar 25% sampai 50% dari tarif normal/biasa
airlines voucher	Sebuah kertas berharga dapat digunakan oleh tamu untuk melakukan <i>check-in</i> pada hotel tertentu sesuai dengan yang ditunjuk oleh pihak perusahaan penerbangan
allotment	Suatu alokasi permintaan dari biro perjalanan terhadap hotel untuk diberikan beberapa kamar setiap hari dalam jangka waktu tertentu, sehingga pihak biro perjalanan bisa menjual bebas dalam jumlah tertentu tanpa mengadakan permintaan atau menghubungi pihak hotel terlebih dahulu

american plan (AP)	Satuan harga kamar yang sudah termasuk makan, lebih lanjut dibeda-bedakan menjadi 4 (empat) jenis termasuk : Full american plan (FAP), modified american plan (MAP), continental plan, bermuda plan (BP)
AMEX (American Express)	Salah satu jenis kartu kredit yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi bisnis
an affiliate reservation network system	Sebuah jaringan pemesanan kamar untuk hotel yang memiliki mata rantai bisnis Seperti; Sheraton Hotel, Hilton Hotel, Hyatt Hotel, The Ritz Carlton Hotel, Inter Continental Hotel dan lain-lain
a non-affiliate reservation network system	Jaringan pemesanan kamar yang tidak terikat pada mata rantai hotel
arrival	Tanggal kedatangan tamu tiba (<i>check-in</i>) di hotel baik tamu reservasi maupun tamu <i>walk-in</i>
assets	Aktiva/Harta, data seluruh kekayaan perusahaan yang terdapat pada neraca perusahaan
audit	Pemeriksaan laporan keuangan atau pemeriksaan lainnya mengenai kebenaran bukti formil maupun bukti materil atas suatu transaksi yang bersangkutan
average occupancy	Rata-rata tingkat hunian kamar pada suatu periode tertentu, dengan cara membandingkan antara jumlah kamar yang terjual dibandingkan dengan jumlah kamar yang tersedia
average room rate	Rata-rata harga per kamar, dengan cara membandingkan antara pendapatan yang diperoleh dari kamar dengan jumlah kamar yang terjual
B	
behaviour	Setiap tindakan manusia yang dapat dilihat/tingkah laku, tindakan yang dilakukan berulang kali dan berpola
bell desk	Salah satu outlet/session pada kantor depan yang bertugas memberikan pelayanan barang/transportasi tamu
block (noun)	Sejumlah kamar yang dipesan terutama untuk grup khusus/tertentu
block (verb)	Proses menetapkan suatu kamar kepada seorang tamu

BOH	<i>Back of the house: area suatu hotel yang sedikit atau tidak berhubungan langsung dengan tamu. Contohnya: bagian dapur (kitchen), pemeliharaan & perawatan tehnik(engineering)</i>
briefing	Proses memberikan pengarahan, instruksi dan informasi tentang sesuatu hal yang harus dilaksanakan oleh seseorang maupun kelompok
bed and breakfast plan	Penetapan harga kamar yang sudah termasuk makan pagi
blocking card/slip	Sebuah tanda yang ditempat pada rak kamar sebagai bukti bahwa kamar-kamar yang telah diberi tanda/kode sudah dipesan (reservasi) oleh tamu
blocking rooms	Mengalokasikan kamar-kamar pada rak kamar dengan suatu tanda/slip, bahwa kamar tersebut tidak dapat dijual kepada orang lain sampai pada batas waktu tertentu
booking/reservation	Reservasi kamar yang dilakukan oleh calon tamu beberapa waktu sebelum kedatangannya, dengan cara, lewat telpon, faksimile, e-mail, ataupun datang langsung
C	
cancellation	Pembatalan yang dilakukan oleh pihak pemesan, bahwa mereka tidak jadi mempergunakan fasilitas hotel, hal tersebut dilakukan sebelum waktu <i>check-in</i> tiba, biasanya hal ini akan dikenakan biaya dengan jumlah tertentu
cancellation number	Nomer/kode pembatalan pemesanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada pihak pemesan
check out time	Batas waktu yang ditentukan oleh hotel agar tamu berangkat atau meninggalkan hotel, biasanya kebijakan waktu <i>check-out</i> antara hotel satu dengan yang lainnya berbeda. Akan tetapi umumnya antara 12.00 WIB sampai dengan jam 13.00 WIB
cash float	Sejumlah uang tunai yang tidak terlalu banyak yang diberikan kepada kasir baik di Bar, Restoran atau Outlet sebagai pengisi kas sesaat untuk keperluan pengeluaran yang relatif kecil dan mendadak misalnya: untuk uang kembalian
cash receipt	Nota atau tanda terima pembayaran tunai
cash received	Penerimaan kas/uang tunai yang diterima

cash sales	Penjualan yang dilakukan secara tunai
city ledger	Kumpulan rekening tamu/guest bill yang tidak menginap di hotel
company rates	Harga kamar khusus yang diberikan kepada karyawan-karyawan perusahaan yang secara terus menerus mengirimkan karyawan/tamunya dan menggunakan hotel tersebut
check – in	Kedatangan tamu
check – out	Keberangkatan tamu
cheques	Cek, adalah alat tertulis yang ditandatangani oleh nasabah bank, yang memerintahkan kepada bank untuk membayar sejumlah uang tertentu yang tertulis pada cek tersebut
commercial rate	Harga special yang disetujui oleh perusahaan dan peralatan untuk tamu yang sering datang
complimentary	Pemberian cuma – cuma sebagai hadiah
conference	Sekelompok besar orang yang berkumpul untuk membicarakan sebuah permasalahan
confirmed reservation	Pemesanan kamar yang sudah dikonfirmasi
connecting rooms	Kamar yang berdekatan satu dengan yang lain dengan sebuah pintu sebagai penghubungnya
continental breakfast	Sarapan pagi yang ringan, yang berisi jus atau buah, roti serta kopi
convention	Pertemuan besar dari sebuah asosiasi atau partai politik
corkage	Biaya yang dikenakan pada tamu apabila tamu membawa makanan dan minuman dari luar hotel
credit cards	Kartu kredit, yang biasa dipakai untuk melakukan transaksi dan pengambilan uang tunai ke bank tertentu sesuai dengan jenis kartunya dan perjanjian antara pemilik kartu dengan perusahaan yang mengeluarkannya
cross-culture	Lintas budaya (bertemunya dua kebudayaan atau lebih yang berbeda)
cross-training	Pelatihan antar department atau antar bagian dalam satu departemen
currency	Uang logam atau kertas yang berlaku dinegara tersebut, <i>foreign currency</i> : mata uang asing
customer	Siapa saja yang memperoleh manfaat dari keahlian seseorang lainnya, seseorang yang berminat membeli produk/jasa
customer service	Pemberian pelayanan kepada pemakai jasa atau hasil produksi

cutlery	Alat makan seperti pisau, sendok dan garpu
D	
daily	Per-harian; <i>daily report</i> : laporan yang dibuat setiap hari; <i>daily flight</i> : penerbangan setiap hari; <i>daily newspaper</i> : koran yang terbit setiap hari
daily inventory	Inventarisasi harian yang dilaksanakan di seksi kamar (room section) atau linen room
daily transaction and report	Laporan transaksi harian
day use	Kamar dengan harga special untuk kurang dari 1 malam
DD card	<i>Don't Disturb Card</i> Kartu yang menandakan bahwa tamu tidak mau diganggu. Tanda ini digantungkan pada pegangan pintu bagian luar
deposit	Uang muka yang diberikan oleh tamu berkaitan dengan aktifitas yang akan dilaksanakan di Hotel tersebut
dessert	Hidangan penutup
destination	Daerah tujuan wisata/objek wisata yang memiliki daya tarik khusus
double occupancy	Kamar yang dihuni oleh 2 orang
double lock	Cara mengunci kamar dua kali sehingga tidak dapat dibuka dengan menggunakan kunci kamar biasa dari luar
double room	Kamar yang biasa dihuni oleh 2 orang
E	
express service	Pelayanan cepat dengan biaya tambahan
external assistance	Bantuan yang berasal dari luar
extras – add ons	Permintaan-permintaan khusus dengan harga khusus pula. Dalam rangka kepuasan pelanggan
F	
family rate	Harga kamar khusus untuk orang tua dan anak didalam satu kamar
financial report	Laporan keuangan yang meliputi neraca, laporan rugi laba serta laporan lainnya dari suatu perusahaan
FOC	<i>Free of Charge/Gratis</i>
functions	Kegiatan-kegiatan yang melibatkan atau mengundang banyak orang yang

	diselenggarakan di suatu tempat/ball room besar, seperti: pesta, seminar, dsb
G	
grand master key	Kunci yang dapat digunakan untuk membuka seluruh kamar-kamar di hotel, yang umumnya dipegang oleh <i>General Manager</i>
groom	Merapikan penampilan; <i>personal grooming</i> : penampilan diri yang sesuai dengan standar yang berlaku ditempat kerja
H	
hand caddy	Alat yang dipergunakan untuk membawa perlengkapan pembersih kamar mandi
handicap room	Kamar khusus untuk tamu cacat(<i>disable room</i>)
hospitality	Keramahtamahan
hospitality industry	Industri perhotelan dan restoran
housekeeping	Tata Graha
housekeeping department	Salah satu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya
housekeeping report	Laporan tata graha yang melaporkan tentang status kamar
hygiene	Ilmu yang mempelajari cara menghindari (mencegah) penyakit dengan cara memelihara kebersihan pribadi dan kebersihan lingkungan, keadaan yang bersih dan sehat <i>Personal hygiene</i> : kebersihan dan kesehatan diri (dengan selalu mandi, mencuci tangan dan rambut secara teratur, dan menjaga kebersihan)
I	
internal customer	Pelanggan internal yang berada dalam suatu lingkungan organisasi/perusahaan, contoh: karyawan, stockholder, dsb
invoice	Tagihan-tagihan
J	
joining room	Kamar yang bersebelahan tanpa adanya pintu diantara tersebut. Lain kata kamar dapat bersebelahan tanpa dibatasi pintu
journal	Buku harian yang mencatat setiap transaksi yang bersifat keuangan dalam suatu perusahaan

K	
king size bed	Tempat tidur kira-kira 78 inci sampai 80 inci
L	
laundry department	Bagian yang bertanggung jawab terhadap pencucian linen, pakaian tamu dan seragam
laundry list	Daftar isian yang dipergunakan untuk mencatat jenis dan jumlah cucian tamu.
linen	Taplak meja dan serbet makan yang terbuat dari kain (kain lena), kain – kain rumah tangga, contoh: spre, taplak meja
linen attendant	Petugas yang menangani pencucian linen kotor dan menyiapkan linen bersih dari atau ke binatu.
linen control sheet	Formulir untuk mengontrol peredaran linen
lost and found	Pelayanan untuk masalah kehilangan dan penemuan barang-barang milik tamu, baik di kamar maupun di area hotel
luggage rack	Rak untuk menyimpan tas milik tamu di kamar
M	
market place trend	Suatu kondisi pasar tertentu yang menjadi sangat potensial untuk diikuti mengingat konsumen sangat menyukainya. Sehingga para produsen pun harus jeli untuk mengembangkan strategi khusus meraih minat konsumen
market trend	Kecenderungan pasar
master key	Kunci yang dapat membuka seluruh kamar tamu. Kunci ini dipegang oleh Floor Supervisor
N	
no show guest	Tamu yang sudah melakukan pemesanan kamar reservasi tapi tidak datang pada waktu yang telah ditentukan
O	
occupancy	Tingkat hunian
on the job/workplace	Di tempat kerja, pelaksanaan kerja yang diawasi langsung
P	
pantry	Tempat/ruangan untuk menyimpan alat-alat tembikar atau ruangan mempersiapkan hidangan pembuka atau hidangan dingin, dapur kecil yang multifungsi setiap hari

pass key	Kunci kamar yang digunakan oleh Room Attendant untuk membuka kamar-kamar yang akan dibersihkan
petty cash	Sejumlah uang tunai yang disediakan untuk membayar pengeluaran yang jumlahnya relatif kecil
porter	Petugas pembawa barang
pre payments	Pembayaran dimuka atas barang atau jasa yang akan diterima
presentation sales	Ketrampilan menyampaikan informasi suatu produk kepada pelanggan dengan tujuan menstimulasi minat mereka terhadap produk tersebut
profit & loss	Uraian pendapatan dan pengeluaran produksi
profit and loss statement	Laporan laba rugi yang dibuat oleh perusahaan pada periode tertentu
Q	
quality assurance	Semua jenis pekerjaan (tahapan kerja) harus terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk yang dihasilkan akan memenuhi persyaratan kualitas tertentu
queen bed	Tempat tidur kira-kira 60 inci sampai 80 inci
R	
register	Mendaftar secara resmi dengan mengisi formulir; <i>cash register</i> : mesin dengan kotak uang kas yang memperlihatkan transaksi penjualan
reimburse	Mengganti pengeluaran kepada seseorang yang telah membayarkan terlebih dahulu
resort	Tempat berlibur; <i>resort hotel</i> : hotel yang terletak di daerah tempat orang berlibur
revenue	Pendapatan/perolehan yang dihasilkan dari penjualan produk atau jasa
room rack	Rak status kamar yang berfungsi untuk melihat status kamar setiap saat
room attendant	Petugas yang bertanggung jawab membersihkan kamar
room service	Bagian yang melayani pemesanan makanan dan minuman dikamar

room suplies	Perlengkapan untuk tamu yang disediakan dalam kamar, seperti: tempat tidur, sofa, dll
room rack slip	Slip status kamar, yang berfungsi untuk mencatat data tamu yang menempati suatu kamar, rak ini disimpan pada room rack
RSVP	Respondes S'il Vous Plai (tolong dibalas / jawab). suatu kode keprotokoleran yang ditujukan bagi tamu-tamu istimewa yang diundang dalam suatu acara, dimana mereka harus memberikan konfirmasi tentang kedatangannya
S	
safe deposit box	Tempat menyimpan uang dan barang berharga lainnya (<i>safety deposit</i>)
skipper	Tamu yang menginap di hotel dengan alasan atau tanpa alasan tertentu mencoba menghindari untuk membayar biaya penginapan dan lain-lain selama menginap
sales call	Proses menjajaki pelanggan potensial yang dapat dijadikan target dalam melakukan sales untuk periode tertentu
stay over	Tamu yang memperpanjang masa tinggalnya di hotel
sell merchandise	Penjualan seperangkat barang/produk yang dikemas sedemikian rupa sebagai perusahaan, dapat pula bertujuan sebagai promosi
service charge	Sejumlah uang yang ditambahkan sebagai pembayaran atas jasa / pekerjaan yang diberikan
sewing kit	Alat-alat untuk menjahit, yang terdiri dari benang, jarum tangan, kancing, jarum pentul dan peniti
single room	Kamar yang dihuni oleh satu orang
single bed	Tempat tidur berukuran kira-kira 36 inci sampai 75 inci
skipper	Tamu yang meninggalkan hotel tanpa membayar seluruh tagihannya
sleep out	Tamu yang tidak tidur di hotel meski kamar sudah dibayar
stationery folder	Map untuk menempatkan alat tulis menulis dan informasi yang disediakan untuk tamu di kamar
suite	Kamar yang terdiri dari kamar tidur dan kamar tamu yang terpisah
surcharge	Bayaran tambahan

T	
today departure list	Daftar tamu yang berangkat/check out pada hari ini
travel agent	Perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan wisata dalam negeri maupun luar negeri
traveller cheque	Sebuah kertas berharga yang menunjukkan sejumlah uang untuk orang-orang yang suka berpergian jauh agar mudah dibawa dan mudah membayar dalam jumlah besar
trade show	Penyelenggaraan pameran perdagangan skala besar yang terdiri dari berbagai perusahaan yang bermaksud meluncurkan maupun menjual produk yang dihasilkan
travellers cheques	Kertas berharga pengganti uang
trend marketing	Kondisi/situasi pasar yang menyebabkan perencanaan pembuatan strategi marketing khusus
turn down service	Pelayanan yang dilakukan oleh <i>Room Attendant</i> untuk membuka tempat tidur dan merapikan kamar yang disewa oleh tamu. Aktivitas ini dilakukan pada sore hari
twin bedroom	Kamar tidur dengan 2 tempat tidur
twin bed	Tempat tidur kira-kira 39 inci samapi 75 inci
U	
under stay	Tamu yang mempersingkat masa tinggalnya dari waktu yang telah ditentukan
up grade	Diberikannya kamar yang lebih baik dengan membayar harga kamar tipe yang lebih rendah
updating	Penyesuaian terhadap data yang telah dicatat sebelumnya sampai dengan waktu tertentu
V	
voucher	Sebuah surat yang dikeluarkan oleh pihak biro perjalanan/perusahaan penerbangan yang mempunyai nilai tertentu yang dapat dipakai untuk menginap di hotel
valet butler	Petugas yang memberikan pelayanan khusus kepada tamu
valet laundry	Petugas binatu yang mengambil maupun mengantar cucian tamu dari / ke kamar
valet parking	Petugas yang membawa, memasukkan kendaraan

vouchers	Kertas berharga bukan pengganti uang, biasanya untuk mendapatkan barang
W	
walk in guest	Tamu yang menginap di hotel tanpa pemesanan kamar sebelumnya
waiter	Orang yang menyajikan makanan / minuman di rumah makan / pramusaji
waiting list	Daftar tunggu untuk memperoleh atau mengerjakan sesuatu
wake up call	Dering telephone dari <i>switchboard</i> untuk membangunkan tamu
walk in guest	Tamu yang menginap di hotel tanpa memesan terlebih dahulu
whirlpool	Bak air dimana airnya bergerak dengan cepat dan berputar
Y	
yield	Jumlah <i>revenue</i> dibagi dengan jumlah kamar yang tersedia

Daftar Pustaka

- Barrows, Clayton W., Tom Powers, and Dennis Reynolds,(2012), *Introduction to Management in the Hospitality Industry*, John Wiley & Sons, Inc.
- Bardi, James A., (2002), *Hotel Front Office Management*, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Mackenzie, Murray and Benny Chan,(2009), *Manual on Module II: Introduction to Hospitality*, Education Bureau 13/F, Room 1319, Wu Chung House 213 Queen's Road East,Wan Chai, Hong Kong.
- Mehrotra, Ravi & James Ruttlely, (2006), *Revenue Management*, 2nd edition, Minneapolis: the American Hotel & Lodging Association
- Ni Wayan Suwithi & Cecil Erwin Jr. Boham, (2007), *Akomodasi Perhotelan*, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah KejuruanDirektorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan MenengahDepartemen Pendidikan Nasional
- Ni Wayan Suwithi , (2013) *Industri Perhotelan Jilid 1 dan Jilid 2, Untuk Sekolah Menengah Kejuruan , Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Pendidikan Menengah kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.*
- Riska Puspita, (2014), *Front Office Department*, <http://frontofficehotel.blogspot.co.id/>
- Sulastiyono, Agus, (1999), *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung:Penerbit Alfabeta.
- Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, (2013), *Hotel Operation Analysis*, Yogyakarta. <http://budiampta2.blogspot.co.id/2013/04/analisis-statistik-operasional-dalam.html>
- <http://www.abidelsmachine.com/>,
- <http://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/hk/256-laundry-chart.html>, *Hotel Laundry Operation and Laundry Flow chart*,(2015).
- <http://gitapebiswari.blogspot.co.id/2014/11/tata-graha.html>



Bagian II : Kompetensi Pedagogik

Kompetensi pedagogik adalah kemampuan guru untuk memahami dinamika proses pembelajaran dengan baik. Pembelajaran di ruang kelas bersifat dinamis karena terjadi interaksi antara pengajar dengan peserta didik, antar sesama peserta didik dan sumber belajar yang ada. Pendidik perlu memiliki strategi pembelajaran tertentu agar interaksi belajar yang terjadi berjalan efektif untuk mencapai tujuan pembelajaran.




Pendahuluan

A. Latar Belakang

Diundangkannya Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) No. 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi dan Kompetensi Guru Mata Pelajaran merupakan bukti pengakuan terhadap profesionalitas pekerjaan guru dan dosen. Bagi para guru pengakuan dan penghargaan di atas harus dijawab dengan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja.

Permendiknas No. 16 Tahun 2007 menyebutkan, ada empat kompetensi yang wajib dimiliki oleh seorang guru mata pelajaran, yaitu kompetensi Pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional. Masing-masing kompetensi ini memiliki beberapa kompetensi inti. Salah satu kompetensi inti pedagogik yang sangat penting dan harus dikuasai oleh pendidik yakni *“Melakukan tindakan reflektif untuk peningkatan kualitas pembelajaran”*. Tindakan ini sangat penting dilakukan Karena melalui diary (instrumen refleksi) dapat diperoleh informasi positif tentang bagaimana cara guru meningkatkan kualitas pembelajarannya, sekaligus sebagai bahan observasi untuk mengetahui sejauh mana tujuan pembelajaran itu tercapai.

Guru tidak selayaknya bekerja *as usual* seperti era sebelumnya, melainkan harus menunjukkan komitmen dan tanggung jawab yang tinggi. Setiap kinerjanya harus dapat dipertanggung jawabkan baik secara publik maupun akademik. Untuk itu ia harus memiliki landasan teoretik atau keilmuan yang mapan dalam melaksanakan tugasnya mengajar maupun membimbing peserta didik.



Dalam kegiatan pembelajaran, seorang guru sudah pasti akan berhadapan dengan berbagai persoalan baik menyangkut peserta didik, *subject matter*, maupun metode pembelajaran. Sebagai seorang profesional, guru harus mampu membuat *professional judgement* yang didasarkan pada data sekaligus teori yang akurat. Selain itu guru juga harus melakukan peningkatan mutu pembelajaran secara terus menerus agar prestasi belajar peserta didik optimal disertai dengan kepuasan yang tinggi.

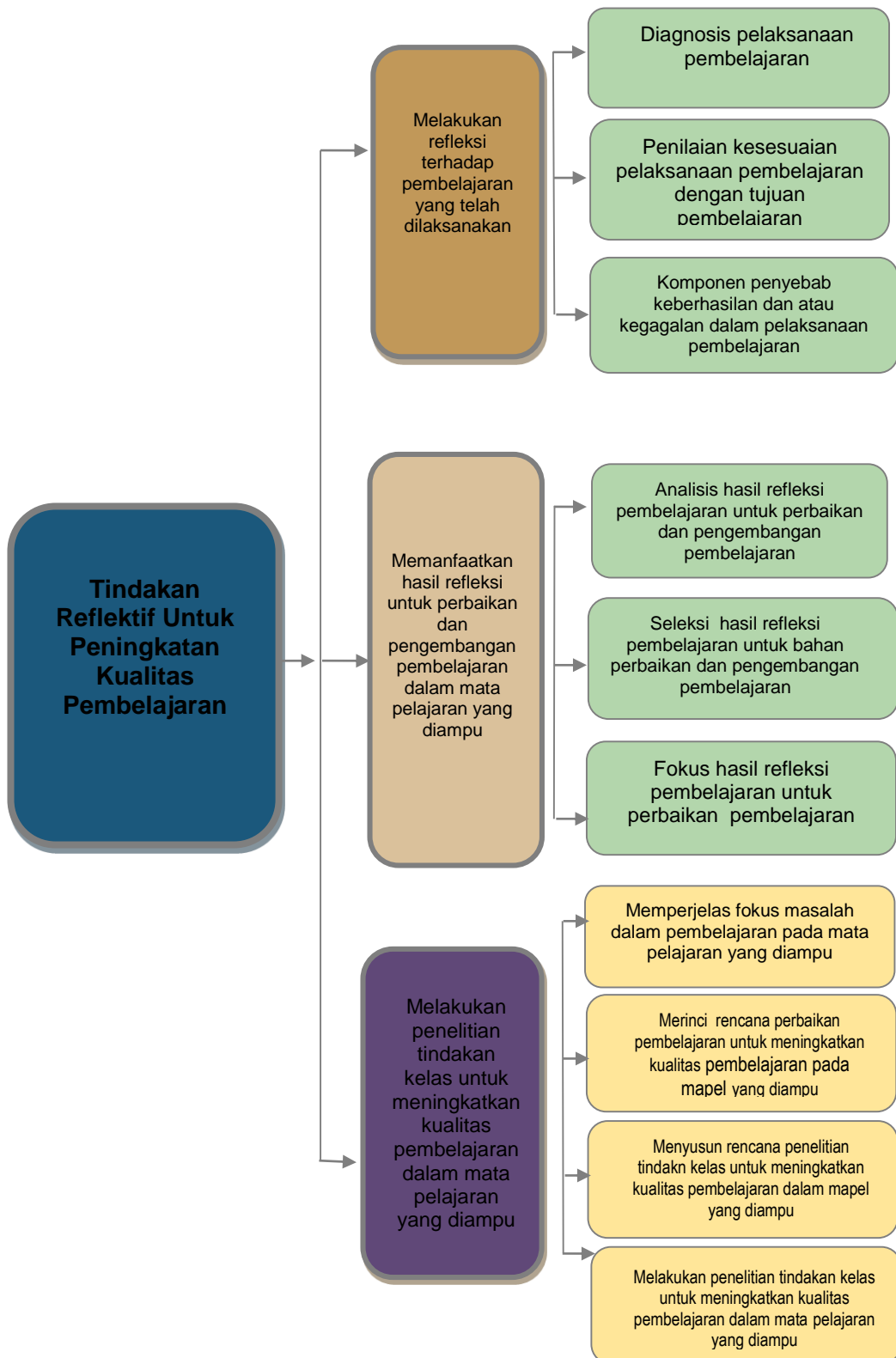
Untuk mewujudkan hal tersebut guru harus membekali diri dengan kemampuan meneliti, khususnya melalui Penelitian Tindakan Kelas. Dengan latar belakang di atas, semogamodulPengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) Kompetensi Pedagogik Guru Kejuruan (Grade 10) ini dapat membantu guru dalam melakukan refleksi terhadap pembelajaran yang telah dilaksanakannya.

B. Tujuan

Setelah menyelesaikan materi pelatihan ini peserta diharapkan dapat :

1. Melakukan refleksi terhadap pembelajaran yang telah dilaksanakan
2. Memanfaatkan hasil refleksi untuk perbaikan dan pengembangan pembelajaran dalam mata pelajaran yang diampu
3. Melakukan penelitian tindakan kelas untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam mata pelajaran yang diampu

C. Peta Kompetensi



D. Ruang Lingkup

1. Refleksi Pembelajaran
 - a. Diagnosis pelaksanaan pembelajaran
 - b. Penilaian kesesuaian pelaksanaan pembelajaran dengan tujuan pembelajaran
 - c. Komponen penyebab keberhasilan dan atau kegagalan dalam pelaksanaan pembelajaran
2. Pemanfaatan Hasil Refleksi Pembelajaran
 - a. Analisis hasil refleksi pembelajaran untuk perbaikan dan pengembangan pembelajaran
 - b. Seleksi hasil refleksi pembelajaran untuk bahan perbaikan dan pengembangan pembelajaran
 - c. Fokus hasil refleksi pembelajaran untuk perbaikan pembelajaran
3. Penelitian Tindakan Kelas (PTK)
 - a. Memperjelas fokus masalah dalam pembelajaran pada mata pelajaran yang diampu
 - b. Merinci rencana perbaikan pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran pada mapel yang diampu
 - c. Menyusun rencana penelitian tindakan kelas untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam mapel yang diampu
 - d. Melakukan penelitian tindakan kelas untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam mata pelajaran yang diampu

E. Saran Cara Penggunaan Modul

Untuk membantu anda dalam menguasai kemampuan di atas, materi dalam modul ini dibagi menjadi tiga kegiatan belajar sebagai berikut :

- Kegiatan belajar 1: Melakukan refleksi terhadap pembelajaran yang telah dilaksanakan
- Kegiatan belajar 2: Memanfaatkan hasil refleksi untuk perbaikan dan pengembangan pembelajaran dalam mata pelajaran yang diampu

- Kegiatan belajar 3: Melakukan penelitian tindakan kelas untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam mata pelajaran yang diampu

Anda dapat mempelajari keseluruhan modul ini dengan cara yang berurutan. Jangan memaksakan diri sebelum benar-benar menguasai bagian demi bagian dalam modul ini, karena masing-masing saling berkaitan. Setiap kegiatan belajar dilengkapi dengan uji keahaman dan uji kompetensi. Uji keahaman dan uji kompetensi menjadi alat ukur tingkat penguasaan anda setelah mempelajari materi dalam modul ini. Jika anda belum menguasai 75% dari setiap kegiatan, maka anda dapat mengulangi untuk mempelajari materi yang tersedia dalam modul ini. Apabila anda masih mengalami kesulitan memahami materi yang ada dalam modul ini, silahkan diskusikan dengan fasilitator atau teman anda.

Selamat mempelajari modul ini, semoga anda berhasil dan sukses selalu.



Kegiatan Belajar 1 : Melakukan Refleksi Terhadap Pembelajaran yang Telah Dilaksanakan

A. Tujuan

Setelah mempelajari Kegiatan Belajar 1 peserta diklat diharapkan dapat melakukan refleksi terhadap pembelajaran yang telah dilaksanakan sesuai mata pelajaran yang diampu.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Setelah menyelesaikan materi pelatihan ini, peserta diharapkan dapat:

1. Mendiagnosis pelaksanaan pembelajaran yang telah dilakukan pada mata pelajaran yang diampu
2. Menilai kesesuaian pelaksanaan pembelajaran yang telah dilakukan pada mata pelajaran yang diampu dengan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai
3. Menemukan komponen penyebab keberhasilan dan atau kegagalan dalam pelaksanaan pembelajaran pada mata pelajaran yang diampu

C. Uraian Materi

Untuk mencapai hasil pembelajaran yang optimal dibutuhkan guru yang kreatif dan inovatif yang selalu mempunyai keinginan terus menerus untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu proses belajar mengajar (PBM) di kelas. Salah satu upaya tersebut adalah dengan melaksanakan Penelitian Tindakan Kelas (PTK). Dengan PTK kekurangan atau kelemahan yang terjadi dalam PBM dapat teridentifikasi dan terdeteksi.

Kegiatan PTK dimulai dengan melakukan refleksi diri terhadap keterlaksanaan pembelajaran yang telah dilakukan pada mata pelajaran yang diampu dalam kurun waktu tertentu.

1. Diagnosis Pelaksanaan Pembelajaran

a. Pengertian Refleksi Pelaksanaan Pembelajaran

Refleksi berarti bergerak mundur untuk merenungkan kembali apa yang sudah terjadi dan dilakukan. Guru sebagai pendidik dituntut untuk bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya di kelas. Oleh karena itu perlu melakukan refleksi. Refleksi yang dimaksud disini adalah refleksi dalam pengertian introspeksi diri, seperti guru mengingat kembali apa saja tindakan yang telah dilakukan di dalam kelas, apa dampak dari tindakan tersebut, mengapa dampaknya menjadi demikian, dan lain sebagainya. Sebagaimana disebutkan oleh **Schmuck (1977)**, kita seperti melihat diri kita di dalam cermin tentang berbagai tindakan yang telah kita lakukan dan harapan kita atas tindakan tersebut.




Gambar 1. 5 Kegiatan Merefleksi

b. Cara Melakukan Refleksi Pelaksanaan Pembelajaran

Refleksi dapat dilakukan dengan cara : *pertama*; meminta peserta didik memberikan penilaian terhadap guru. *kedua*; berupa hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh guru mata pelajaran sejenis selaku pengamat saat pelaksanaan pembelajaran berlangsung. Ada empat bidang masalah yang dapat dikembangkan yang menjadi tanggungjawab guru dalam mengelola pembelajaran, yaitu yang berkaitan dengan pengelolaan kelas, proses belajar-mengajar, pengembangan/ penggunaan sumber belajar, maupun sebagai wahana peningkatan personal dan profesional.

c. Pengertian Diagnosis.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diagnosis diartikan 1 penentuan jenis penyakit dengan cara meneliti (memeriksa) gejala-gejalanya; 2, Sos pemeriksaan terhadap suatu hal; sedangkan para ahli



mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian diagnosis antara lain, menurut Hariman dalam bukunya *Handbook of Psychological Term*, diagnosis adalah suatu analisis terhadap kelainan atau salah penyesuaian dari gejala-gejalanya.

Dari pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa diagnosis adalah penentuan jenis masalah atau kelainan atau ketidakmampuan dengan meneliti latar belakang penyebabnya atau dengan cara menganalisis gejala-gejala yang tampak.

d. Pentingnya Diagnosis Pelaksanaan Pembelajaran

Diagnosis hasil pelaksanaan pembelajaran merupakan langkah yang sangat penting dalam peningkatan kualitas guru. Dengan teridentifikasinya masalah pembelajaran yang dialami oleh guru, maka usaha untuk mencari pemecahan masalah dalam pelaksanaan PTK akan menjadi lebih mudah. Identifikasi ini berisi deskripsi mengenai hal-hal yang dipandang guru tidak sesuai, kurang cocok, tidak memuaskan, dan lain sebagainya.

Dalam identifikasi masalah terdapat dua hal, yaitu masalah dan penyebab masalah. Biasanya, permasalahan dituangkan dalam rumusan masalah penelitian, sedangkan penyebab masalah dituangkan dalam latar belakang.

Contoh kasus:

Masalah: “Siswa tidak pernah mengerjakan tugas atau pekerjaan rumah (PR). Gejala permasalahan ini harus dijelaskan bukti-buktinya, apa tugas yang tidak dikerjakan, kapan saja ia tidak mengerjakan tugas, berapa banyak tugas yang tidak dikerjakan, dan lain sebagainya”. Latar belakang atau penyebabnya, terdapat beberapa kemungkinan:

- 1) Tugas sekolah terlalu monoton dan tidak pernah dibahas bersama secara tuntas
- 2) Tugas terlalu sulit bagi saya

- 3) Banyak menonton acara TV sehingga mengabaikan tugas belajar
- 4) Terlalu banyak bermain sehingga kehabisan waktu untuk mengerjakan tugas sekolah.

Sekadar contoh, masalah pertama di atas dapat diatasi oleh guru dengan membuat tugas lebih kreatif kemudian membahasnya secara tuntas bersama-sama sehingga tidak membosankan. Masalah kedua dapat diatasi dengan cara mengukur kemampuan siswa sehingga tugas-tugas yang diberikan tidak terlalu memberatkan. Sedangkan dua penyebab yang terakhir tidak dapat dilakukan oleh guru. Disebabkan Penyebab ke-3 dan ke-4. Banyak menonton TV dan terlalu banyak bermain, tidak mungkin dapat dikontrol oleh guru. Yang dapat dilakukan guru adalah dengan mengubah jenis-jenis tugas belajar yang lebih menantang, atau guru harus membahas setiap tugas secara bersama-sama dengan metode pengerjaan tugas yang cemerlang, sehingga siswa lebih senang dan termotivasi menyelesaikannya.

2. Menilai kesesuaian pelaksanaan pembelajaran dengan tujuan yang ingin dicapai

Dalam *setting* pembelajaran, tujuan merupakan pengikat segala aktivitas guru dan siswa. Oleh sebab itu, merumuskan tujuan merupakan langkah pertama yang harus dilakukan dalam merancang sebuah program pembelajaran.

a. Evaluasi diri.

Evaluasi diri adalah aktivitas menilai sendiri keberhasilan proses pengajaran yang kita lakukan. Melakukan evaluasi diri merupakan aktivitas yang penting karena pertama, kita ingin memperbaiki kualitas pengajaran kita ; kedua kita tidak terlalu berharap banyak pada orang lain untuk mengamati proses pengajaran yang kita lakukan. Hasil evaluasi diri digunakan untuk menetapkan langkah selanjutnya dalam upaya untuk menghasilkan perbaikan-perbaikan. Prinsip-prinsip yang dapat digunakan adalah : kejujuran, kecermatan, dan kesungguhan. Dengan mengetahui kelemahan yang kita lakukan, kita dapat memperbaiki diri.

b. Cara Melakukan Evaluasi Diri

Dalam menilai sendiri keberhasilan pengajaran, kita membutuhkan informasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan berhasil atau tidaknya pengajaran yang telah kita lakukan. Informasi-informasi berupa hasil pengukuran tersebut di atas selanjutnya perlu dianalisis. Proses analisis dimulai dari:

- 1) Menilai hasil-hasil pengukuran (tes atau non tes),
- 2) Menetapkan tingkat keberhasilan dari masing-masing aspek penilaian
- 3) Menentukan kriteria keberhasilan
- 4) Menetapkan berhasil atau tidaknya aspek-aspek yang dinilai tersebut.
- 5) Proses selanjutnya adalah memberi makna (pemaknaan) atas hasil analisis yang kita lakukan.
- 6) Langkah selanjutnya adalah memberikan penjelasan, seperti: mengapa kegagalan itu bisa terjadi.
- 7) Memberikan kesimpulan-kesimpulan yang masuk akal.

3. Menemukan Komponen Penyebab Keberhasilan dan Atau Kegagalan Dalam Pelaksanaan Pembelajaran

a. Identifikasi faktor-faktor penyebab kegagalan pelaksanaan pembelajaran.

Salah satu jenis penilaian yang dapat dilakukan guru dalam pembelajaran adalah penilaian diagnostik, yaitu penilaian yang berfungsi mengidentifikasi faktor-faktor Penyebab Kegagalan dan Pendukung Keberhasilan dalam Pembelajaran.

Berdasarkan faktor-faktor penyebab kegagalan yang berhasil kita identifikasi diatas, kita merencanakan upaya-upaya perbaikan (remidi).

b. Faktor-faktor Penyebab Kegagalan Pembelajaran

Kegiatan evaluasi pembelajaran dapat mengambil dua macam bentuk : 1). Menilai cara mengajar seorang guru dan 2). Menilai hasil belajar (yakni pencapaian tujuan belajar).

Beberapa hal yang dapat menyebabkan kegagalan dalam pelaksanaan pembelajaran, adalah : a). Bahasa yang digunakan oleh guru sukar untuk dimengerti; b). Guru kurang bisa menguasai kelas; c). Cara mengajar Guru yang membosankan, d). Guru kurang mampu memotivasi anak dalam belajar, e). Guru kurang memahami kemampuan anak didiknya di dalam menyerap pelajaran; f) Guru kurang disiplin dalam mengatur waktu.; g)Guru enggan membuat persiapan mengajar; h)Guru kurang menguasai materi, tidak mempunyai kemajuan untuk menambah atau menimba ilmu; i) Guru kurang terampil mengajukan pertanyaan kepada murid,. j) Guru hanya mengutamakan pencapaian target kurikulum.

D. Aktivitas Pembelajaran

Aktivitas Pembelajaran 1, 2 dan 3 (Tugas Mandiri)

Anda diminta mencari teman sejawat yang mengampu mata pelajaran sejenis. Telaahlah dokumen RPP teman sejawat Anda, kemudian tanyakan kapan Anda bisa melihat yang bersangkutan mengajar. Lakukan hal-hal berikut ini :

1. Amati dan cermati proses pembelajaran yang dilakukan oleh teman sejawat Anda. Gunakan lembar pengamatan proses belajar mengajar (**Lamp. 1 - LK 1.1**)
2. Buatlah catatan kejadian selama proses pembelajaran berlangsung, gunakan (**Lamp. 2 -LK 2.1**)
3. Menilai penyebab ketidaksesuaian RPP dengan pelaksanaan pembelajaran (**Lamp. 2 -LK 2.2**)

E. Latihan/Kasus/Tugas

LATIHAN PEMBELAJARAN 1	
MATERI	: Melakukan Refleksi Terhadap Pembelajaran Yang Telah Dilaksanakan
KEGIATAN	: Curah pendapat dan diskusi prosedur pelaksanaan PTK

Setelah mencermati materi modul/berbagai sumber/referensi lainnya/tayangan yang disampaikan fasilitator, tuliskan pemahaman Anda berkenaan dengan “Pembelajaran 1”

1. Apa yang Anda fahami tentang refleksi pembelajaran ?
2. Bagaimana cara Anda merefleksi pembelajaran yang telah dilaksanakan ?
3. Menurut Anda, mengapa kegiatan evaluasi diri penting dilakukan? Jelaskan berikut alasannya.
4. Sebutkan dan jelaskan hal-hal yang dapat menyebabkan kegagalan dalam pelaksanaan pembelajaran.

F. Rangkuman

1. Kegiatan mendiagnosis pelaksanaan pembelajaran yang telah dilaksanakan terhadap mata pelajaran yang diampu, selalu diawali dengan kegiatan refleksi. Refleksi berarti bergerak mundur untuk merenungkan kembali apa yang sudah terjadi dan dilakukan.
2. Refleksi pelaksanaan pembelajaran dapat dilakukan dengan cara: *pertama*; meminta peserta didik memberikan penilaian terhadap guru. *kedua*; berupa hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh guru mata pelajaran sejenis selaku pengamat saat pelaksanaan pembelajaran berlangsung.

3. Untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan pembelajaran dengan tujuan yang ingin dicapai, dapat menggunakan penilaian diagnostik, yaitu penilaian yang berfungsi mengidentifikasi faktor-faktor Penyebab Kegagalan dan Pendukung Keberhasilan dalam Pembelajaran.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Tabel 1. 3. Umpan Balik Kegiatan Belajar 1

No.	Indikator Pencapaian Kompetensi	Deskripsi Hasil Belajar	Rencana Tindak Lanjut
1	Mendiagnosis pelaksanaan pembelajaran yang telah dilakukan pada mata pelajaran yang diampu.		
2	Menilai kesesuaian pelaksanaan pembelajaran yang telah dilakukan pada mata pelajaran yang diampu		
3	Menemukan komponen penyebab keberhasilan dan atau kegagalan dalam pelaksanaan pembelajaran		



Kegiatan Belajar 2 : Memanfaatkan Hasil Refleksi untuk Perbaikan dan Pengembangan Pembelajaran

A. Tujuan

Setelah mempelajari Kegiatan Belajar 2 peserta diklat diharapkan dapat memanfaatkan hasil refleksi untuk perbaikan dan pengembangan pembelajaran

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Setelah menyelesaikan materi pelatihan ini, peserta diharapkan dapat:

1. Menganalisis hasil refleksi pembelajaran untuk perbaikan dan pengembangan pembelajaran
2. Menyeleksi hasil refleksi pembelajaran untuk bahan perbaikan dan pengembangan pembelajaran pada mata pelajaran yang diampu
3. Memfokuskan hasil refleksi pembelajaran yang penting untuk perbaikan pembelajaran selanjutnya pada mata pelajaran yang diampu

C. Uraian Materi

1. Analisis Hasil Refleksi Pembelajaran Untuk Perbaikan Dan Pengembangan Pembelajaran

Kegiatan menganalisis hasil refleksi pembelajaran ini merupakan kegiatan identifikasi masalah. Kegiatan ini merupakan langkah pertama dalam menyusun rencana PTK. Identifikasi masalah ini mirip seperti diagnosis yang dilakukan oleh dokter kepada pasiennya. Jika diagnosisnya tepat, maka obat yang diberikan pasti mujarab. Begitupula sebaliknya sebaliknya.

Identifikasi masalah menjadi titik tolak bagi perencanaan PTK yang lebih matang. Sebab, tidak semua masalah dapat diselesaikan dengan PTK.

Berikut ini empat langkah yang dapat dilakukan agar identifikasi masalah mengenai sasaran.

- a. Masalah harus riil. Masalah yang diangkat adalah masalah yang dapat dilihat, dirasakan, didengar, secara langsung oleh guru. Misalnya: sebagian besar nilai Matematika siswa kelas X SMA “X” dibawah standar kelulusan.
- b. Masalahnya harus problematik. Permasalahan yang bersifat problematik adalah masalah yang dapat dipecahkan oleh guru, mendapat dukungan literatur yang memadai, dan kewenangan mengatasinya secara penuh. Misalnya sebagian besar siswa kelas X SMK “X” tidak lancar membaca teks bahasa Inggris.
- c. Manfaatnya jelas. Hasil PTK harus dapat dirasakan, bagaikan obat yang menyembuhkan.
- d. Masalah harus fleksibel, yakni bisa diatasi dengan mempertimbangkan kemampuan peneliti, waktu, biaya, tenaga, sarana-prasarana, dan lain sebagainya. .

Setelah menemukan masalah yang riil, problematik, bermanfaat , dan fleksibel, masalah tersebut harus ditemukan akarnya. Selanjutnya akar masalah tersebut harus digali sedalam-dalamnya, sehingga ditemukan akar masalah yang benar-benar menjadi sumber penyebab utama terjadinya masalah. Akar masalah inilah yang nantinya akan menjadi tolok ukur tindakan.

2. Menyeleksi hasil refleksi pembelajaran untuk bahan perbaikan dan pengembangan pembelajaran pada mata pelajaran yang diampu

Dari sekian banyak masalah yang kita temukan berdasarkan analisis refleksi diatas, dapat kita pilih salah satu masalah pembelajaran yang kita anggap paling penting dan harus segera diatasi.

Dalam kegiatan pembelajaran di kelas, guru dapat mencermati masalah-masalah apa yang dapat dijadikan PTK. Ada empat yang dapat dijadikan masalah dalam PTK, yaitu (1) masalah yang berkaitan dengan pengelolaan kelas, (2) masalah proses belajar mengajar, (3) masalah

pengembangan atau penggunaan sumber-sumber belajar; (4) masalah yang berkaitan dengan wahana peningkatan personal dan profesional.

Beberapa **contoh permasalahan** dalam aspek pembelajaran yang dapat dijadikan kajian PTK, antara lain :

- a. rendahnya keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran mata pelajaran “x”;
- b. metode pembelajaran yang kurang tepat;
- c. perhatian siswa terhadap PBM mata pelajaran “x” rendah
- d. media pembelajaran yang tidak ada atau kurang sesuai;
- e. sistem penilaian yang tidak atau kurang sesuai;
- f. motivasi belajar siswa rendah;
- g. rendahnya kemandirian belajar siswa;
- h. siswa datang terlambat ke sekolah
- i. desain dan strategi pembelajaran di kelas.
- j. penanaman dan pengembangan sikap serta nilai-nilai;
- k. alat bantu, media dan sumber belajar
- l. bagaimana meningkatkan minat dan motivasi siswa dalam belajar;
- m. bagaimana mengajak siswa aktif belajar di kelas
- n. bagaimana menghubungkan materi pembelajaran dengan lingkungan kehidupan sehari-hari
- o. bagaimana memilih strategi pembelajaran yang tepat;
- p. bagaimana melaksanakan pembelajaran kooperatif;
- q. dan permasalahan ptk lainnya.

Permasalahan dalam PTK juga dapat didekati dari faktor input, proses, output.

Teknik Mencari Permasalahan.

Untuk memudahkan menemukan permasalahan dalam mencari permasalahan PTK dapat menggunakan pertanyaan sebagai berikut :

- a. apa yang sekarang sedang terjadi ?
- b. apakah yang sedang berlangsung itu mengandung permasalahan?
- c. apa yang dapat saya lakukan untuk mengatasinya ?

- d. saya ingin memperbaiki apa ?
- e. saya mempunyai gagasan yang ingin saya cobakan di kelas saya.
- f. apa yang bisa saya lakukan dengan hasil semacam itu ?

3. Memfokuskan hasil refleksi pembelajaran yang penting untuk perbaikan pembelajaran selanjutnya pada mata pelajaran yang diampu

Setelah kita melakukan refleksi dan menemukan banyak permasalahan, tentunya guru harus memilih satu dari sekian banyak masalah yang menjadi fokusnya. Oleh karena itu guru harus yakin bahwa masalah yang dipilih memang masalah yang dapat ditanggulangi dan memang perlu prioritas untuk segera ditangani.

Setelah kita mengidentifikasi permasalahan di kelas dan kita telah menentukan permasalahan yang akan diteliti, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi penyebab permasalahan tersebut terjadi. Tentunya penyebab permasalahan pembelajaran di kelas disebabkan oleh beberapa faktor yaitu faktor siswa, faktor guru, dan juga faktor sarana pendukungnya. Dalam langkah ini catatlah semua yang memungkinkan munculnya permasalahan dari tiga faktor tersebut. Setelah kita menentukan penyebab permasalahan tersebut, cobalah mencari data pendukung untuk memastikan bahwa permasalahan tersebut memang disebabkan oleh satu atau dua faktor yang telah kita tentukan. Di sini kita bisa melakukan studi awal dengan melakukan wawancara pada siswa dan atau teman sejawat, penyebaran angket, mengkaji daya serap siswa, atau melakukan pretes. Studi awal ini dilakukan untuk memastikan bahwa permasalahan yang terjadi itu memang benar-benar terjadi, bukan hanya menurut perasaan guru semata.

Dari hasil studi awal tersebut, kita akan memastikan permasalahan dan penyebabnya sehingga kita dapat melangkah ke tingkat selanjutnya yaitu penentuan solusi. Penentuan solusi atau jalan keluar pemecahan masalah harus mempertimbangkan faktor-faktor penyebabnya. seperti buku, diktat, atau lainnya yang inovatif. Dalam penentuan solusi,

hendaknya didasarkan pada : a) Efektivitas dan efisiensi sumber daya yang ada.; b) Kemampuan Daya dukung (guru, sarana, kurikulum dll); c) Kemudahan pelaksanaan. Sebagai contoh apabila penyebabnya tidak dimanfaatkannya media sehingga PBM monoton, mungkin solusi yang akan diberikan adalah pemanfaatan media pembelajaran.

Setelah permasalahan dan solusinya ditentukan, hal yang harus dilakukan adalah pembuatan judul. Syarat judul yang baik adalah : a) Judul harus sudah menggambarkan isi PTK. , b) Ada tindakan untuk mengatasi masalah, c) Menarik untuk dibaca isinya, d) Panjang diusahakan tidak lebih dari 15 kata (kalau terpaksa max 20 kata), e) Subjek penelitian sudah tergambar pada judul.

Alternatif judul PTK :

- Upaya meningkatkan x melalui y pada kelasSMK...
- Peningkatan x dengan menggunakan y pada kelas... SMK ...
- Penggunaan y untuk meningkatkan ... pada kelas ... SMK...

D. Aktivitas Pembelajaran

Aktivitas Pembelajaran 2. (Analisis Kasus)

Cermati contoh kasus dibawah ini :

Di sebuah kelas terlihat Ibu Dewi sedang merenung, ia tampak sedih dan kesal, karena selama pembelajaran dikelas sebagian besar siswa tidak memperhatikan apa yang ia sampaikan dan membosankan. Mereka nampak sibuk mengobrol sendiri, bahkan sebagian lagi lebih suka melihat keluar kelas. Padahal guru tersebut merasa sudah maksimal dalam penyampaian materi, ia telah mengajar dengan suara yang keras, tulisan di papan pun terlihat dengan jelas dipapan. Namun mereka tetap saja melakukan hal-hal lain diluar kegiatan proses belajar, oleh karena itu guru tersebut sangat lelah dan merasa telah terkuras habis tenaganya karena telah mengeluarkan semua kekuatannya untuk menerangkan materi pelajaran kepada siswanya.

Berdasarkan kasus tersebut, coba pikirkan beberapa hal dibawah ini :

1. Identifikasikan apa yang menjadi penyebab permasalahan dalam kasus di atas.
2. Dari hasil identifikasi permasalahan tersebut, carikan solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut sesuai komponen pembelajaran (Media pembelajaran, kurikulum/materi, metode pembelajaran/strategi, kompetensi guru, penilaian, dan peserta didik),
3. Tetapkan salah satu dari alternatif tersebut sesuai kemampuan Anda, mengacu pada empat langkah prinsip dalam identifikasi masalah (masalah harus riil, problematik, manfaat jelas, dan fleksibel).

Untuk mengerjakan kasus ini Anda dapat menggunakan “**Lembar Kerja 2.1** “ (lamp.3)

E. Latihan/Kasus/Tugas

LATIHAN PEMBELAJARAN 2	
MATERI	: Memanfaatkan hasil refleksi untuk perbaikan dan pengembangan pembelajaran
KEGIATAN	: Curah pendapat dan diskusi prosedur pelaksanaan PTK

Setelah mencermati materi pada modul PTK, berbagai sumber/referensi lainnya dan tayangan yang disampaikan fasilitator, tuliskan pemahaman Anda berkenaan dengan “Pembelajaran 2”

1. Sebutkan dan jelaskan empat hal yang dapat dijadikan masalah dalam PTK

2. Sebutkan empat langkah yang dapat dilakukan agar identifikasi masalah mengenai sasaran

F. Rangkuman

1. Menganalisis hasil refleksi pembelajaran merupakan kegiatan identifikasi masalah. Kegiatan ini merupakan langkah pertama dalam menyusun rencana PTK. Identifikasi yang tepat akan menemukan hasil penelitian yang sangat berguna bagi peningkatan hasil belajar siswa, sebaliknya, identifikasi masalah yang keliru akan menyebabkan penelitian sia-sia dan memboroskan biaya. Identifikasi masalah menjadi titik tolak bagi perencanaan PTK yang lebih matang. Sebab, tidak semua masalah dapat diselesaikan dengan PTK
2. Langkah yang dapat dilakukan agar identifikasi masalah mengenai sasaran., yaitu *pertama*: masalah harus riil. Masalah yang diangkat adalah masalah yang dapat dilihat, dirasakan, didengar, secara langsung oleh guru, *kedua*: masalah harus problematik. Permasalahan yang bersifat problematik adalah masalah yang dapat dipecahkan oleh guru, mendapat dukungan literatur yang memadai, dan kewenangan mengatasinya secara penuh, *ketiga*: manfaatnya jelas. Hasil penelitian harus bermanfaat secara jelas.; *keempat*: masalah harus fleksibel, yakni bisa diatasi dengan mempertimbangkan kemampuan peneliti, waktu, biaya, tenaga, sarana-prasarana, dan lain sebagainya.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Tabel 2. 1. Umpan Balik Kegiatan Pembelajaran 2

No.	Indikator Pencapaian Kompetensi	Deskripsi Hasil Belajar	Rencana Tindak Lanjut
1	Menganalisis hasil refleksi pembelajaran untuk perbaikan dan pengembangan pembelajaran		

No.	Indikator Pencapaian Kompetensi	Deskripsi Hasil Belajar	Rencana Tindak Lanjut
2	Menilai kesesuaian pelaksanaan pembelajaran yang telah dilakukan pada mata pelajaran yang diampu		
3	Memfokuskan hasil refleksi pembelajaran yang penting untuk perbaikan pembelajaran selanjutnya pada mata pelajaran yang diampu		



Kegiatan Belajar 3 : Pelaksanaan Penelitian Tindakan Kelas untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran dalam Mata Pelajaran yang Diampu

A. Tujuan

Setelah mempelajari Kegiatan Belajar 1 peserta diklat diharapkan dapat melakukan penelitian tindakan kelas (PTK) untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam mata pelajaran yang diampu.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Setelah menyelesaikan materi pelatihan ini, peserta diharapkan dapat:

1. Memperjelas fokus masalah dalam pembelajaran pada mata pelajaran yang diampu
2. Merinci rencana perbaikan pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran pada mapel yang diampu
3. Menyusun rencana penelitian tindakan kelas untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam mapel yang diampu Menguraikan prosedur pelaksanaan PTK untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam mata pelajaran yang diampu.
4. Melakukan penelitian tindakan kelas untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam mata pelajaran yang diampu

C. Uraian Materi

1. Prosedur PTK

a. Penetapan Fokus Permasalahan

Tahapan ini disebut dengan tahapan merasakan adanya masalah. Jika dirasakan ada hal-hal yang perlu diperbaiki dapat diajukan pertanyaan seperti : a) Apakah kompetensi awal siswa yang mengikuti pelajaran cukup memadai?, b) Apakah proses pembelajaran yang dilakukan

cukup efektif?, c) Apakah sarana pembelajaran cukup memadai?, d) Apakah hasil pembelajaran cukup berkualitas?, e) Bagaimana melaksanakan pembelajaran dengan strategi inovatif tertentu?

Secara umum karakteristik suatu masalah yang layak diangkat untuk PTK adalah sebagai berikut :

- a) Masalah itu menunjukkan suatu kesenjangan antara teori dan fakta empirik yang dirasakan dalam proses pembelajaran..
- b) Masalah tersebut memungkinkan untuk dicari dan diidentifikasi faktor-faktor penyebabnya.
- c) Adanya kemungkinan untuk dicarikan alternatif solusi bagi masalah tersebut melalui tindakan nyata yang dapat dilakukan guru/peneliti.

Pada tahap selanjutnya dilakukan identifikasi masalah yang sangat menarik perhatian. Cara melakukan identifikasi masalah antara lain sebagai berikut.

- a) Menuliskan semua hal (permasalahan) yang perlu diperhatikan karena akan mempunyai dampak yang tidak diharapkan terutama yang berkaitan dengan pembelajaran.
- b) Memilah dan mengklasifikasikan permasalahan menurut jenis/bidanganya, jumlah siswa yang mengalaminya, serta tingkat frekuensi timbulnya masalah tersebut.
- c) Mengurutkan dari yang ringan, jarang terjadi, banyaknya siswa yang mengalami untuk setiap permasalahan yang teridentifikasi.
- d) Dari setiap urutan diambil beberapa masalah yang dianggap paling penting untuk dipecahkan sehingga layak diangkat menjadi masalah PTK. Kemudian dikaji kelayakannya dan manfaatnya untuk kepentingan praktis, metodologis maupun teoretis.

Setelah memperoleh sederet permasalahan melalui identifikasi, dilanjutkan dengan analisis. Analisis masalah dipergunakan untuk merancang tindakan baik dalam bentuk spesifikasi tindakan, keterlibatan peneliti, waktu dalam satu siklus, indikator keberhasilan,

peningkatan sebagai dampak tindakan, dan hal-hal yang terkait lainnya dengan pemecahan yang diajukan.

Pada tahap selanjutnya, masalah-masalah yang telah diidentifikasi dan ditetapkan dirumuskan secara jelas, spesifik, dan operasional. Perumusan masalah yang jelas memungkinkan peluang untuk pemilihan tindakan yang tepat. Contoh rumusan masalah yang mengandung tindakan alternatif yang ditempuh antara lain sebagai berikut.

- a) Apakah strategi pembelajaran menulis yang berorientasi pada proses dapat meningkatkan kemampuan siswa dalam menulis?
- b) Apakah pembelajaran berorientasi proses dapat meningkatkan partisipasi siswa dalam kegiatan pembelajaran?
- c) Apakah penyampaian materi dengan menggunakan LKS dapat meningkatkan partisipasi siswa dalam kegiatan pembelajaran?
- d) Apakah penggunaan strategi pembelajaran inkuiri dapat meningkatkan pemahaman siswa terhadap materi pelajaran IPS?

Dalam memformulasikan masalah, peneliti perlu memperhatikan beberapa ketentuan yang biasa berlaku meliputi : a) Aspek substansi menyangkut isi yang terkandung, b) Aspek orisinalitas (tindakan), c) Aspek formulasi, dalam hal ini masalah dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan dengan mengajukan alternatif tindakan yang akan dilakukan, d) Aspek teknis, menyangkut kemampuan dan kelayakan peneliti untuk melakukan penelitian terhadap masalah yang dipilih.

b. Perencanaan Tindakan

Rencana tindakan perlu fleksibel agar dapat diadaptasikan dengan pengaruh yang tak dapat terduga dan kendala yang sebelumnya tidak terlihat. Tindakan yang telah direncanakan harus disampaikan dengan dua pengertian. *Pertama*, tindakan kelas mempertimbangkan resiko yang ada dalam perubahan dinamika kehidupan kelas dan mengakui adanya kendala nyata, baik yang bersifat material maupun

yang bersifat non material dalam kelas. *Kedua*, tindakan-tindakan dipilih karena memungkinkan peneliti bertindak secara lebih efektif dalam tahapan-tahapan pembelajaran, lebih bijaksana dalam memperlakukan siswa, dan cermat dalam memenuhi kebutuhan dan perkembangan belajar siswa.

Setelah masalah dirumuskan secara operasional, perlu dirumuskan alternatif tindakan yang akan diambil. Alternatif tindakan yang dapat diambil dapat dirumuskan ke dalam bentuk hipotesis tindakan dalam arti dugaan mengenai perubahan yang akan terjadi jika suatu tindakan dilakukan.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam merumuskan hipotesis tindakan adalah sebagai berikut :

- a) Diskusikan rumusan hipotesis tindakan dengan mitra peneliti
- b) Pelajari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan di bidang ini;
- c) Masukkan tindakan yang diusulkan untuk menghasilkan perbaikan yang diinginkan
- d) Tetapkan berbagai alternatif tindakan pemecahan masalah;
- e) Pilih tindakan yang paling menjanjikan hasil terbaik dan dapat dilakukan oleh guru;
- f) Tentukan cara untuk dapat menguji hipotesis tindakan;
- g) Dalam menentukan tindakan, peneliti bisa berdiskusi dengan teman sejawat, ahli, buku, atau hasil penelitian yang telah ada.

Contoh hipotesis tindakan yang sesuai dengan permasalahan yang akan dipecahkan dapat dicontohkan seperti di bawah ini.

- a) Strategi pembelajaran menulis yang berorientasi pada proses dapat meningkatkan kemampuan siswa dalam menulis.
- b) Pembelajaran berorientasi proses dapat meningkatkan partisipasi siswa dalam kegiatan pembelajaran.
- c) Penyampaian materi dengan menggunakan LKS dapat meningkatkan partisipasi siswa dalam kegiatan pembelajaran.
- d) Penggunaan strategi pembelajaran inkuiri dapat meningkatkan pemahaman siswa terhadap materi pelajaran IPS.

Secara rinci, tahapan perencanaan tindakan terdiri atas kegiatan-kegiatan sebagai berikut.

- a) Menetapkan cara yang akan dilakukan untuk menemukan jawaban.

- b) Menentukan cara yang tepat untuk menguji hipotesis tindakan dengan menjabarkan indikator-indikator keberhasilan serta instrumen pengumpul data yang dapat dipakai untuk menganalisis indikator keberhasilan itu.
- c) Membuat secara rinci rancangan tindakan yang akan dilaksanakan mencakup;

Pokok-pokok kegiatan rencana PTK adalah:

- a) Identifikasi masalah dan penerapan alternative pemecahan masalah;
- b) Merencanakan pembelajaran yang akan diterapkan dalam PBM;
- c) Menentukan pokok bahasan;
- d) Mengembangkan skenario pembelajaran;
- e) Menyusun LKS;
- f) Menyiapkan sumber belajar;
- g) Mengembangkan format evaluasi;
- h) Mengembangkan format observasi pembelajaran;
- i) Melakukan simulasi pelaksanaan tindakan.

Tabel 3. 1. Rencana dan Prosedur Penelitian Tindakan Kelas (PTK)

Sumber: Suharsimi Arikunto, 2006

SIKLUS I	Perencanaan Identifikasi masalah dan penetapan alternative pemecahan masalah	<ul style="list-style-type: none"> a. Merencanakan pembelajaran yang akan diterapkan dalam PBM b. Menentukan pokok bahasan c. Mengembangkan skenario pembelajaran d. Menyiapkan sumber belajar e. Mengembangkan format evaluasi f. Mengembangkan format evaluasi pembelajaran
	Tindakan	Menerapkan tindakan mengacu kepada skenario pembelajaran
	Pengamatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan observasi dengan memakai format observasi b. Menilai hasil tindakan dengan menggunakan format
	Refleksi	<ul style="list-style-type: none"> a. melakukan evaluasi tindakan yang telah dilakukan yang meliputi evaluasi mutu, jumlah dan waktu dari setiap macam tindakan b. melakukan pertemuan untuk membahas hasil evaluasi tentang skenario pembelajaran, dan lain-lain c. memperbaiki pelaksanaan tindakan sesuai hasil evaluasi untuk digunakan pada siklus berikutnya d. evaluasi tindakan 1
Siklus II	Perencanaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Identifikasi masalah dan penetapan alternative pemecahan masalah b. Pengembangan program tindakan II
	Tindakan	Pelaksanaan program tindakan II
	Pengamatan	Pengumpulan dan analisis data tindakan II
	Refleksi	Evaluasi tindakan II
		Siklus-siklus berikutnya
		Kesimpulan dan saran

c. Pelaksanaan Tindakan

Pelaksanaan tindakan hendaknya dituntun oleh rencana PTK yang telah dibuat, tetapi perlu diingat bahwa tindakan itu tidak secara mutlak dikendalikan oleh rencana, mengingat dinamika proses pembelajaran di kelas menuntut penyesuaian atau adaptasi. Oleh karena itu, peneliti (guru) perlu bersikap fleksibel dan siap mengubah rencana tindakan sesuai dengan keadaan yang ada. Menetapkan pembelajaran yang telah direncanakan sebelumnya dan lembar kerja siswa (LKS).

Pada tahapan ini, rancangan strategi dan skenario pembelajaran diterapkan. Skenario tindakan harus dilaksanakan secara benar tampak berlaku wajar. Pada PTK yang dilakukan guru, pelaksanaan tindakan umumnya dilakukan dalam waktu antara 2 sampai 3 bulan. Waktu tersebut dibutuhkan untuk dapat menyelesaikan sajian beberapa pokok bahasan dan mata pelajaran tertentu. Berikut disajikan contoh aspek-aspek rencana (skenario) tindakan yang akan dilakukan pada satu PTK.:

- 1) Dirancang penerapan metode tugas dan diskusi dalam pembelajaran X untuk pokok bahasan : A, B, C, dan D.
- 2) Format tugas: pembagian kelompok kecil sesuai jumlah pokok bahasan, pilih ketua, sekretaris, dan lain-lain oleh dan dari anggota kelompok, bagi topik bahasan untuk kelompok dengan cara random, dengan cara yang menyenangkan.
- 3) Kegiatan kelompok; mengumpulkan bacaan, melalui diskusi anggota kelompok bekerja/ belajar memahami materi, menuliskan hasil diskusi dalam OHP untuk persiapan presentasi.
- 4) Presentasi dan diskusi pleno; masing-masing kelompok menyajikan hasil kerjanya dalam pleno kelas, guru sebagai moderator, lakukan diskusi, ambil kesimpulan sebagai hasil pembelajaran.
- 5) Jenis data yang dikumpulkan; berupa makalah kelompok, lembar OHP hasil kerja kelompok, siswa yang aktif dalam diskusi, serta hasil belajar yang dilaksanakan sebelum (pretes) dan setelah (postes) tindakan dilaksanakan.

d. Pengamatan/Observasi dan Pengumpulan Data

Kegiatan pengamatan dilakukan pada waktu tindakan sedang berjalan, keduanya berlangsung dalam waktu yang sama. Pada tahapan ini, peneliti (atau guru apabila ia bertindak sebagai peneliti) melakukan pengamatan dan mencatat semua hal-hal yang diperlukan dan terjadi selama pelaksanaan tindakan berlangsung. Pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan format observasi/penilaian yang telah disusun. Sebagai contoh pada satu usulan PTK akan dikumpulkan data seperti: (a) skor tes esai; (b) skor kualitas (kualitatif) pelaksanaan diskusi dan jumlah pertanyaan dan jawaban yang terjadi selama proses pembelajaran; serta (c) hasil observasi dan catatan lapangan yang berkaitan dengan kegiatan siswa.

Berdasarkan data-data yang akan dikumpulkan seperti di atas, maka akan dipakai instrumen; (a) soal tes yang berbentuk esai; (b) pedoman dan kriteria penilaian/skorings baik dari tes esai maupun untuk pertanyaan dari jawaban lisan selama diskusi; (c) lembar observasi guna memperoleh data aktivitas diskusi yang diskor dengan rubrik; dan (d) catatan lapangan.

e. Refleksi

Tahapan ini dimaksudkan untuk mengkaji secara menyeluruh tindakan yang telah dilakukan, berdasar data yang telah terkumpul, dan kemudian melakukan evaluasi guna menyempurnakan tindakan yang berikutnya.

2. Menyusun Rencana PTK

a. Proposal PTK

Dalam PTK kegiatan menyusun perencanaan tersebut disebut menyusun proposal. Namun pada umumnya proposal PTK sekurang-kurangnya berisi tentang pokok-pokok sebagai berikut :

Judul Penelitian

Peneliti

Bab I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam latar belakang ini peneliti menjelaskan beberapa hal, yaitu (a) mengapa masalah yang diteliti itu penting, (b) kondisi yang diharapkan. (c) masalah yang akan diteliti merupakan masalah yang terjadi dalam PBM disertai data faktual dan diagnosis, (d) menyinggung teori yang melandasi diajukan gagasan untuk memecahkan masalah, (e) apa yang membuat peneliti merasa gelisah dan resah sekiranya masalahnya tidak diteliti, (f) Gejala-gejala kesenjangan apa yang terdapat di lapangan sebagai dasar untuk memunculkan masalah (g) keuntungan dan kerugian apa yang mungkin akan terjadi jika masalah tersebut tidak diteliti (h) masalah yang akan diteliti merupakan masalah yang penting dan mendesak untuk dipecahkan, (i) dijelaskan pula tindakan yang akan dikenakan subjek pelaku tindakan. Perlu dijelaskan apa sebab tindakan itu paling tepat diberikan kepada subjek pelaku, dengan alasan yang berkaitan dengan permasalahan yang dicari solusinya.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan kegiatan mendeteksi, melacak, menjelaskan aspek permasalahan yang muncul dan berkaitan dari judul penelitian atau dengan masalah atau variabel yang akan diteliti. Identifikasi masalah bisa dilakukan dengan cara mendaftar sejumlah problem yang dihadapi atau dirasakan guru, kemudian menyaringnya hingga menemukan masalah yang paling mendesak. Setelah masalah ditemukan, selanjutnya menemukan akar masalah. Caranya yang paling mudah adalah dengan mencari penyebab masalah tersebut. Setelah ditemukan, peneliti harus mempunyai inisiatif atau ide cemerlang (mengajukan hipotesis tindakan) untuk mengatasi masalah tersebut. Ide atau inisiatif pemecahan masalah itulah yang kemudian diangkat menjadi judul penelitian.

C. Rumusan Masalah.

Rumusan masalah dalam PTK adalah beberapa pertanyaan yang akan terjawab setelah tindakan selesai dilakukan. Perumusan masalah dirumuskan dengan kalimat tanya dengan mengajukan alternatif tindakan yang akan dilakukan. Perumusan masalah merupakan titik tolak bagi perumusan hipotesis nantinya.

Contoh perumusan masalah:

- Apakah penerapan pembelajaran model *problem based learning* dapat meningkatkan kemampuan pemecahan masalah pada mata pelajaran Biologi kelas X di SMK Bina Harapan ?

D. Cara Memecahkan masalah

Cara memecahkan masalah ditentukan berdasarkan pada akar penyebab masalah dalam bentuk tindakan secara jelas dan terarah.

Contoh : Cara pemecahan masalah yang akan digunakan dalam PTK ini yaitu menggunakan metode pembelajaran kooperatif tipe *Jigsaw*.

E. Hipotesis Tindakan

Rumusan hipotesis tindakan berdasarkan pada cara memecahkan masalah yang akan digunakan dalam PTK, Contoh : Dengan diterapkan model pembelajaran kooperatif dengan tipe *Jigsaw* dapat meningkatkan hasil belajar siswa dalam mata pelajaran biologi

F. Tujuan PTK

Tujuan penelitian harus sejalan dengan rumusan masalah, artinya tujuan penelitian hanya untuk menjawab rumusan masalah, tegasnya tujuan PTK adalah untuk mengatasi masalah yang dihadapi guru di dalam kelas. Contoh rumusan masalah tujuan penelitian Yang mengacu pada rumusan masalah:

- ⇒ Ingin mengetahui sejauh mana metode pembelajaran kooperatif dapat meningkatkan aktivitas pembelajaran Biologi siswa

G. Manfaat Hasil Penelitian

Karena hakekat PTK adalah untuk meningkatkan proses dan hasil belajar siswa, hendaknya dalam mencantumkan manfaat penelitian

lebih menitikberatkan pada apa yang akan diperoleh siswa setelah menggunakan hasil penelitian ini.

BAB II. Kajian Pustaka

Anda juga perlu membaca hasil penelitian terakhir oleh orang lain. Anda dapat mengambil manfaat dari pengalaman orang itu.

Anda perlu merujuk pada teori yang dapat menjustifikasi tindakan yang akan Anda berikan juga perlu mengetahui penelitian-penelitian terakhir yang relevan dengan masalah PTK Anda. Urutan yang harus diuraikan hendaknya dimulai dengan konsep atau teori tentang variabel yang akan dipecahkan.

BAB III. Metodologi Penelitian

1. Setting Penelitian.

Menggambarkan lokasi dan kelompok siswa atau subjek yang dikenai tindakan. Tidak ada sampel populasi dalam PTK. Jadi satu kelas secara keseluruhan.

2. Sasaran penelitian, adanya target bahwa akan terjadi perubahan melalui tindakan yang dilakukan guru.
3. Rencana tindakan, yaitu gambaran riil secara detail mengenai rencana tindakan yang akan dilakukan peneliti.
4. Teknik pengumpulan data, yaitu metode yang digunakan peneliti dalam merekam data (informasi) yang dibutuhkan. Secara umum, bagian ini menjelaskan tentang informasi yang menyangkut indikator yang terdapat dalam tindakan.
5. Analisis data, yaitu analisis yang telah terkumpul guna mengetahui seberapa besar keberhasilan tindakan dalam penelitian untuk perbaikan belajar siswa.

D. Aktivitas Pembelajaran

Berdasarkan apa yang sudah Anda fahami dari modul pembelajaran 1 dan berdasarkan pengalaman selama Anda mengajar di sekolah, tentunya Anda memiliki masalah-masalah mengajar yang selama ini mengusik pikiran Anda, sehingga apabila masalah tersebut tidak segera diatasi maka akan menghambat proses belajar mengajar di kelas Anda. Dari banyak masalah mengajar yang Anda hadapi dan berbagai alternatif tindakan yang mungkin dapat mengatasi masalah tersebut, cermati kegiatan berikut ini :

1

Aktivitas Belajar

Ambil salah satu dari sekian banyak masalah yang menurut Anda paling penting dan sering terjadi saat Anda mengampu mata pelajaran di kelas dan diluar kelas. Analisislah masalah tersebut menggunakan “**Lembar Kerja. 3.1**” (*lamp. 4*)

2

Aktivitas Belajar

Setelah Anda menentukan salah satu dari sekian banyak masalah yang Anda hadapi dan menentukan salah satu tindakan yang akan Anda ambil untuk mengatasi masalah tersebut, buatlah rencana tindakan perbaikan pembelajaran dalam bentuk proposal penelitian tindakan kelas. Untuk mengerjakan tugas ini, Anda dapat menggunakan “**Lembar Kerja 3.2**” (*lamp. 5*)

3

Aktivitas Belajar

Untuk menindaklanjuti Proposal PTK yang telah Anda susun, selanjutnya Lakukan penelitian tindakan kelas berdasarkan permasalahan yang Anda miliki dan tindakan apa yang akan Anda lakukan untuk mengatasi masalah tersebut dalam upaya meningkatkan kualitas pembelajaran pada mata pelajaran yang Anda ampu. Gunakan pedoman pelaksanaan PTK pada **Lampiran 6**.

E. Latihan/Kasus/Tugas

LATIHAN PEMBELAJARAN 3	
MATERI	: Pelaksanaan PTK
KEGIATAN	: Curah pendapat dan diskusi prosedur pelaksanaan PTK

Setelah mencermati materi pada modul PTK, berbagai sumber/referensi lainnya dan tayangan yang disampaikan fasilitator, tuliskan pemahaman Anda berkenaan dengan “Pembelajaran 3”

1. Salah satu ciri penelitian tindakan kelas (PTK) adalah adanya siklus-siklus kegiatan. Jelaskan langkah-langkah pokok kegiatan yang ditempuh pada siklus pertama dan siklus-siklus berikutnya
2. Tidak semua masalah dapat di -PTK- kan. Secara umum, jelaskan apa saja karakteristik suatu masalah yang layak diangkat untuk PTK?
3. Uraikan yang dimaksud dengan analisis masalah, tujuan analisis masalah dan kegunaan analisis masalah, dilihat dari segi kelayakannya?
4. Buatlah dua contoh rumusan masalah yang mengandung tindakan alternatif yang ditempuh .

F. Rangkuman

1. Tiga hal penting dalam pelaksanaan PTK sebagai berikut.
 - a) PTK adalah penelitian yang mengikutsertakan secara aktif peran guru dan siswa dalam berbagai tindakan.
 - b) Kegiatan refleksi (perenungan, pemikiran, evaluasi) dilakukan berdasarkan pertimbangan rasional (menggunakan konsep teori) yang mantap dan valid guna melakukan perbaikan tindakan dalam upaya memecahkan masalah yang terjadi.

- c) Tindakan perbaikan terhadap situasi dan kondisi pembelajaran dilakukan dengan segera dan dilakukan secara praktis (dapat dilakukan dalam praktik pembelajaran).
2. Prosedur pelaksanaan PTK meliputi: a) penetapan fokus permasalahan, b) perencanaan tindakan. c) pelaksanaan tindakan diikuti dengan kegiatan observasi. d) refleksi : mencakup analisis, sintesis, dan penilaian terhadap hasil pengamatan atas tindakan yang dilakukan.

G. Umpan Balik

Tabel 3. 2. Umpan Balk Kegiatan Belajar 3

No	Indikator Pencapaian Kompetensi	Deskripsi Hasil Belajar	Rencana Tindak Lanjut
1	Memperjelas fokus masalah dalam pembelajaran pada mata pelajaran yang diampu		
2	Merinci rencana perbaikan pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran pada mapel yang diampu		
3	Menyusun rencana penelitian tindakan kelas untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam 147 ctua yang diampu Menguraikan prosedur pelaksanaan PTK untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam mata pelajaran yang diampu		
	Melakukan penelitian tindakan kelas untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam mata pelajaran yang diampu		



Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

Kegiatan Pembelajaran 1

1. Refleksi yang dimaksud adalah refleksi dalam pengertian introspeksi diri, seperti guru mengingat kembali apa saja tindakan yang telah dilakukan di dalam kelas, apa dampak dari tindakan tersebut, mengapa dampaknya menjadi demikian, dan lain sebagainya.
2. *Pertama*; meminta peserta didik memberikan penilaian terhadap guru. Penilaian dilakukan dengan cara penulisan tertulis maupun lisan oleh peserta didik kepada guru, berisi ungkapan kesan, pesan, harapan serta kritik membangun atas pembelajaran yang diterimanya.

Kedua; berupa hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh guru mata pelajaran sejenis selaku pengamat saat pelaksanaan pembelajaran berlangsung

3. Melakukan evaluasi diri merupakan aktivitas yang penting karena dua alasan. Pertama, ingin memperbaiki kualitas pengajaran kita. Kedua, tidak terlalu berharap banyak pada orang lain untuk mengamati proses pengajaran yang kita lakukan. Evaluasi diri merupakan bagian penting dalam aktivitas pembelajaran untuk memahami dan makna terhadap proses dan hasil (perubahan) yang terjadi akibat adanya pengajaran yang kita lakukan. Hasil evaluasi diri digunakan untuk menetapkan langkah selanjutnya dalam upaya untuk menghasilkan perbaikan-perbaikan.
4. Beberapa hal yang dapat menyebabkan kegagalan dalam pelaksanaan pembelajaran :
 - a. Bahasa yang digunakan oleh guru sukar untuk dimengerti,
 - b. Guru kurang menguasai kelas
 - c. Cara mengajar Guru yang membosankan
 - d. Guru kurang mampu memotivasi anak dalam belajar
 - e. Guru kurang memahami anak didiknya di dalam menyerap pelajaran

- f. Guru kurang memahami kemampuan anak didiknya di dalam menyerap pelajaran
- g. Guru kurang disiplin dalam mengatur waktu.
- h. Guru enggan membuat persiapan tahapan proses belajar-mengajar
- i. Guru kurang menguasai materi,
- j. Guru kurang terampil mengajukan pertanyaan kepada murid, memberikan latihan soal atau kuis, sehingga murid kurang memahami tentang apa yang dimaksud oleh guru.
- k. Guru hanya mengutamakan pencapaian target kurikulum.

Kegiatan Pembelajaran 2

1. Empat hal yang dapat dijadikan masalah dalam PTK yaitu (1) masalah yang berkaitan dengan pengelolaan kelas, (2) masalah proses belajar mengajar, (3) masalah pengembangan atau penggunaan sumber-sumber belajar; (4) masalah yang berkaitan dengan wahana
2. Langkah-langkah yang dapat dilakukan agar identifikasi masalah mengenai sasaran. : (1) Masalah harus riil. Masalah yang diangkat adalah masalah yang dapat dilihat, dirasakan, didengar, secara langsung oleh guru.; (2) Masalahnya harus problematik. Permasalahan yang bersifat problematik adalah masalah yang dapat dipecahkan oleh guru, mendapat dukungan literatur yang memadai, dan kewenangan mengatasinya secara penuh.; (3) Manfaatnya jelas. Hasil penelitian harus bermanfaat secara jelas; (4) Masalah harus fleksibel, yakni bisa diatasi dengan mempertimbangkan kemampuan peneliti, waktu, biaya, tenaga, sarana-prasarana, dan lain sebagainya.

Kegiatan Pembelajaran 3

1. Langkah-langkah pokok yang ditempuh pada siklus pertama dan siklus-siklus berikutnya adalah :
 - a. Perencanaan tindakan
 - b. Pelaksanaan tindakan
 - c. Pengumpulan data (pengamatan/observasi)
 - d. Refleksi (analisis, dan interpretasi)

2. Karakteristik suatu masalah yang layak diangkat untuk PTK, *pertama*, masalah itu menunjukkan suatu kesenjangan antara teori dan fakta 150ctual150 yang dirasakan dalam proses pembelajaran, *Kedua*, masalah tersebut memungkinkan untuk dicari dan diidentifikasi 150 ctual-faktor penyebabnya, *Ketiga*; adanya kemungkinan untuk dicarikan 150ctual150iona solusi bagi masalah tersebut melalui tindakan nyata yang dapat dilakukan guru/peneliti.
3. Analisis masalah adalah kajian terhadap permasalahan, dilihat dari segi kelayakannya. Tujuan Analisis masalah adalah untuk mengetahui proses tindak lanjut perbaikan atau pemecahan yang dibutuhkan.
Analisis masalah dipergunakan untuk merancang tindakan baik dalam bentuk spesifikasi tindakan, keterlibatan peneliti, waktu dalam satu siklus, 150ctual150io keberhasilan, peningkatan sebagai dampak tindakan, dan hal-hal yang terkait lainnya dengan pemecahan yang diajukan
4. Contoh rumusan masalah yang mengandung tindakan 150ctual150iona yang ditempuh :
 - a. Apakah strategi pembelajaran menulis yang berorientasi pada proses dapat meningkatkan kemampuan siswa dalam menulis?
 - b. Apakah pembelajaran berorientasi proses dapat meningkatkan partisipasi siswa dalam kegiatan pembelajaran?
 - c. Apakah penyampaian materi dengan menggunakan LKS dapat meningkatkan partisipasi siswa dalam kegiatan pembelajaran?
 - d. Apakah penggunaan strategi pembelajaran inkuiri dapat meningkatkan pemahaman siswa terhadap materi pelajaran IPS?



Evaluasi

Untuk mengukur pemahaman Anda tentang isi materi yang terdapat pada Modul Diklat Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) Kompetensi Pedagogik Guru Kejuruan ini, Anda diminta menjawab soal-soal pertanyaan dibawah ini. Usahakan jangan melihat kunci jawaban terlebih dahulu sebelum Anda benar-benar menjawab seluruh soal evaluasi yang ada.

Petunjuk Pengisian Soal:

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan cara memberikan tanda silang (X) pada salah satu huruf jawaban (a,b,c, atau d) yang Anda anggap paling “benar”.

1. Refleksi dapat berarti bergerak mundur untuk merenungkan kembali apa yang sudah terjadi dan dilakukan. Dalam kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan guru, kegiatan merefleksi pelaksanaan pembelajaran ini sangat penting untuk perbaikan proses pembelajaran ke depan. Waktu yang paling baik dilakukan guru untuk merefleksi hasil pelaksanaan pembelajaran adalah
 - a. Di akhir pelaksanaan tatap muka
 - b. Di akhir satu kompetensi
 - c. Di akhir semester
 - d. Di akhir tahun pelajaran
2. Guru risau karena nilai ulangan siswa pada pelajaran matematika selalu rendah, rata-rata kurang dari 50. Ini terjadi 151ctual setiap kali ulangan. Jika guru bertanya, siswa tampak ragu-ragu dan bingung. Kalau menjawab, jawabannya selalu salah. Contoh refleksi ini menunjukkan masalah yang dapat dikembangkan yang menjadi tanggung jawab guru dalam mengelola pembelajaran, yaitu yang berkaitan dengan:
 - a. Pengelolaan kelas
 - b. Proses belajar mengajar
 - c. Pengembangan/penggunaan sumber belajar
 - d. Wahana peningkatan personal dan 151ctual151ional

3. “Siswa tidak pernah mengerjakan tugas atau pekerjaan rumah (PR).” Latar belakang atau penyebabnya, terdapat beberapa kemungkinan:
- 1) Banyak menonton acara TV sehingga mengabaikan tugas belajar
 - 2) Tugas terlalu sulit bagi saya
 - 3) Terlalu banyak bermain sehingga kehabisan waktu untuk mengerjakan tugas sekolah.
 - 4) Tugas sekolah terlalu monoton dan tidak pernah dibahas bersama secara tuntas

Mana dari ke empat penyebab permasalahan di atas yang tidak mungkin dapat diatasi oleh guru dengan pendekatan Penelitian Tindakan Kelas (PTK)?

- a. Penyebab 1 dan 4
 - b. Penyebab 2 dan 3
 - c. Penyebab 2 dan 4
 - d. Penyebab 1 dan 3
4. Mana diantara pernyataan dibawah ini yang menurut Anda paling tepat untuk mendefinisikan istilah diagnosis
- a. diagnosis adalah penentuan jenis masalah atau kelainan atau ketidakmampuan dengan meneliti latar belakang penyebabnya atau dengan cara menganalisis gejala-gejala yang tampak.
 - b. Diagnosis adalah penentuan jenis masalah atau kelainan atau ketidakmampuan meneliti latar belakang penyebabnya, atau dengan cara meminta siswa mengemukakan pendapatnya tentang bagaimana cara guru mengajar
 - c. Diagnosis adalah penentuan jenis masalah atau kelainan atau ketidakmampuan meneliti latar belakang, atau dengan cara pengamatan kelas oleh guru mata pelajaran sejenis.
 - d. Diagnosis adalah penentuan jenis masalah atau kelainan atau ketidakmampuan meneliti latar belakang penyebabnya atau dengan cara mengumpulkan informasi dari lingkungan keluarga
5. Dalam menilai sendiri keberhasilan pengajaran, kita membutuhkan informasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan berhasil atau tidaknya pengajaran yang telah kita lakukan. Informasi-informasi tersebut

selanjutnya dianalisis. Urutan langkah-langkah analisis yang benar menurut Anda adalah:

- 1) menilai hasil-hasil pengukuran (tes atau non tes),
 - 2) 153ctual makna (pemaknaan) atas hasil analisis yang kita lakukan.
 - 3) menetapkan berhasil atau tidaknya aspek-aspek yang dinilai tersebut.
 - 4) memberikan penjelasan
 - 5) menetapkan tingkat keberhasilan dari masing-masing aspek penilaian
 - 6) menentukan 153ctual153i keberhasilan
 - 7) Memberikan kesimpulan-kesimpulan yang masuk akal.
- a. 1, 3, 2, 4, 5, 6 ,7
 - b. 1, 6, 2, 3, 4, 5, 7
 - c. 1, 6, 5, 3, 4, 6, 7
 - d. 1, 5, 6, 3, 2, 4, 7
6. Salah satu jenis penilaian yang dapat dilakukan guru dalam pembelajaran yang berfungsi mengidentifikasi 153 ctual-faktor Penyebab Kegagalan dan Pendukung Keberhasilan dalam Pembelajaran adalah :
- a. Penilaian formatif
 - b. Penilaian sumatif
 - c. Penilaian diagnostik
 - d. Penilaian diri
7. Agar identifikasi masalah mengenai sasaran, ada empat langkah yang dapat dilakukan. Jika masalahnya demikian: “sebagian besar nilai Matematika siswa kelas X SMA “ Y ” dibawah standar kelulusan”, Ini merupakan contoh masalah yang menunjukkan bahwa : masalah tersebut :
- a. Rill
 - b. problematik
 - c. Manfaat jelas
 - d. Fleksibel
8. Jika guru ingin meningkatkan sifat dan kepribadian siswa; maka cara ini termasuk masalah yang berkaitan dengan :
- a. Pengelolaan kelas,

- b. Pengembangan atau penggunaan sumber-sumber belajar
 - c. Proses belajar mengajar
 - d. Wahana peningkatan personal dan 154ctual154ional
9. Dari judul-judul penelitian dibawah ini, manakah yang merupakan judul Penelitian Tindakan Kelas (PTK)
- a. Hubungan Antara Kemandirian Belajar Motivasi Berprestasi Dan Kemampuan Numerik Dengan Prestasi Belajar Matematika Pokok Bahasan Statitiska Siswa Kelas II Semester II SMK Negeri Se-Kec.... Kab... Tahun Ajaran 2013-2014
 - b. Hubungan Antara Keterlibatan Orang Tua Dengan Prestasi Belajar Biologi Siswa Kelas I Cawu 3 Di SMK..... Kabupaten Tahun Ajaran 2013-2014
 - c. Penggunaan Metode Drill Dalam Upaya Meningkatkan Prsetasi Belajar Siswa Kelas X B – Pada Mata Pelajaran Matematika Pokok Bahasan Persamaan Kuadrat Di SMK NegeriSemester I Tahun Pelajaran 2012-2013
 - d. Pengaruh Metode Ceramah Dan Metode Diskusi Terhadap Hasil Belajar Siswa SMK Kelas X Se Kecamatan
10. Pemecahan masalah dengan “ model tindakan tertentu yang merupakan suatu hal baru yang belum pernah dilakukan guru sebelumnya” merupakan ketentuan yang berlaku dalam memformulasikan suatu masalah. Hal ini termasuk dalam ketentuan :
- a. Aspek substansi
 - b. Aspek orosinalitas
 - c. Aspek formulasi
 - d. Aspek teknis
11. Dari beberapa pengertian hpotesis dibawah ini, mana yang paling tepat menurut pendapat Anda.
- a. Hipotesis dalam penelitian tindakan merupakan hipotesis pebedaan atau hubungan
 - b. Bentuk umum rumusan hipotesis tindakan sama dengan hipotesis dalam penelitian formal

- c. Rumusan hipotesis tindakan memuat tindakan yang diusulkan untuk menghasilkan perbaikan yang diinginkan.
- d. Hipotesis tindakan merupakan dugaan sementara yang masih harus diuji kebenarannya melalui teori-teori.

12. Rencana tindakan pada PTK merupakan tindakan pembelajaran kelas yang tersusun. Tahapan pada perencanaan ini terdiri atas kegiatan-kegiatan yang berurutan. Urutan kegiatan yang benar adalah :

- a. 1) Menetapkan cara yang akan dilakukan untuk menemukan jawaban; 2) Menentukan cara yang tepat untuk menguji hipotesis tindakan; 3) Membuat secara rinci rancangan tindakan yang akan dilaksanakan
- b. 1) Menentukan cara yang tepat untuk menguji hipotesis tindakan; 2) Menetapkan cara yang akan dilakukan untuk menemukan jawaban; 3) Membuat secara rinci rancangan tindakan yang akan dilaksanakan
- c. 1) Membuat secara rinci rancangan tindakan yang akan dilaksanakan; 2) Menetapkan cara yang akan dilakukan untuk menemukan jawaban; 3) Menentukan cara yang tepat untuk menguji hipotesis tindakan;
- d. 1) Mencari akar permasalahan; 2) Menetapkan cara yang akan dilakukan untuk menemukan jawaban; 3) Menentukan cara yang tepat untuk menguji hipotesis tindakan;

13. Hasil analisis kekuatan dan kelemahan pembelajaran yang telah dilaksanakan dapat digunakan guru untuk

- a. mempertahankan kebiasaan mengajar karena sudah lama dan banyak berpengalaman
- b. mengusulkan penyediaan media mengajar yang canggih untuk meningkatkan pembelajaran
- c. merancang ulang rancangan pembelajaran yang berdasarkan analisis terbukti memiliki kelemahan
- d. memberikan latihan tambahan berupa tes untuk para siswa

14. Tahap perencanaan pada siklus I intinya adalah identifikasi masalah dan penetapan alternative pemecahan masalah. Berikut ini yang bukan merupakan kegiatan pada tahap tersebut adalah...
- Melakukan observasi dengan menggunakan format observasi
 - Menyusun dan mengembangkan scenario pembelajaran
 - Merencanakan pembelajaran yang akan diterapkan dalam PBM
 - Mengembangkan format evaluasi dan observasi
15. Manfaat yang didapat dengan dilakukannya PTK adalah
- Guru dapat berkembang dan meningkatkan kinerjanya secara profesional, karena guru dapat menilai, merefleksi diri, dan mampu memperbaiki pembelajaran yang dikelolanya
 - Guru dapat bertindak sebagai praktisi dan merasa puas terhadap apa yang dikerjakan atau diajarkan di kelas
 - Guru dapat bertindak sebagai penilai pembelajaran yang dilakukan didalam maupun diluar kelas
 - Guru dapat melakukan evaluasi siswa dan menganalisis cara belajar siswa dan mengembangkan cara penilaian pembelajaran

Kunci Jawaban Evaluasi



No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Jawaban	C	B	D	A	D	C	A	D	C	B	C	A	C	A	A



Penutup

Banyak jalan yang dapat ditempuh para pendidik/guru dan tenaga kependidikan dalam mengembangkan profesinya, setidaknya ada lima cara dan salah satunya adalah kegiatan penulisan karya tulis ilmiah (KTI). Sedangkan penelitian merupakan salah satu dari kegiatan penulisan KTI.

Penelitian tindakan kelas merupakan salah satu jenis penelitian dari berbagai jenis penelitian yang ada, seperti penelitian eksperimen dan penelitian kualitatif. Namun PTK merupakan jenis penelitian yang paling tepat dan strategis untuk perbaikan proses pembelajaran yang permasalahannya banyak dialami oleh tenaga pendidik dan kependidikan. Oleh karena itu jenis penelitian ini sangat tepat untuk dipahami dan diaplikasikan dalam upaya mengatasi masalah yang relevan, yang ke sehariannya tidak lepas dari masalah di kelas atau proses pembelajaran

Dengan membiasakan diri merespons permasalahan aktual di kelas/lingkungan kerja dan adanya upaya untuk mengatasinya, niscaya akan mampu meningkatkan kualitas pendidikan, dan profesionalisme pendidik dan tenaga kependidikan akan lebih mudah tercapai.

Glosarium

<i>as usual</i>	yang biasa saja
<i>diagnosis</i>	1. penentuan jenis penyakit dengan cara meneliti (memeriksa) gejala-gejalanya; 2. penentuan jenis masalah atau kelainan atau ketidakmampuan dengan meneliti latar belakang penyebabnya
<i>das sein</i>	kenyataan nyata
<i>das sollen</i>	kondisi yang diharapkan
<i>empiris</i>	berdasarkan pengalaman (terutama yang diperoleh dari penemuan, percobaan, pengamatan yang telah dilakukan)
<i>professional judgement</i>	penilaian secara profesional
<i>refleksi</i>	bergerak mundur untuk merenungkan kembali apa yang sudah dilakukan
<i>setting</i>	Pengaturan
<i>subject matter</i>	Pokok
<i>valid</i>	menurut cara yang semestinya; berlaku; sah: <i>tes dikatakan -- jika sesuai dengan materi yang diajarkan oleh guru</i>

Daftar Pustaka

- Asep Jihad dkk. 2013. Evaluasi Pembelajaran. Yogyakarta. Multi Pressindo
- Ekawarna. 2010. Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta. Gaung Persada
- <http://wahyuprimasari.blogspot.co.id/2011/02/refleksi-proses-dan-hasil-asesmen.html> (diunduh 20 November 2015)
- <https://ptkguru.wordpress.com/2008/05/11/penelitian-tindakan-kelas> (diunduh 20 November 2015)
- <http://bknpsikologi.blogspot.co.id/2010/11/diagnosis-kesulitan-belajar.html> (diunduh 18 November 2015)
- Kunandar. 2008. Langkah Mudah Penelitian Tindakan Kelas Sebagai Pengembangan Profesi. Rajagrafindo Persada
- Suhaimi Arikunto dkk. 2007. Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta. Bumi Aksara.
- Suyadi, 2012. Buku Panduan Guru Profesional Penelitian Tindakan Kelas dan Penelitian Tindakan Sekolah. Yogyakarta. Andi.
- Udin Syaefudin Saud.2009. Pengembangan Profesi Guru. Bandung. Alfabeta
- Wina Sanjaya. 2008. Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses. Prenada Media Group
- Zainal Aqib. 2006. Penelitian Tindakan Kelas untuk Guru. Bandung. Yrama Widya.

Lembar Pengamatan Proses Belajar Mengajar

Nama Guru :
 Tahun Pelajaran :
 Kelas/semester :
 Pokok Bahasan :

NO	KEGIATAN	PENILAIAN				CATATAN
		4	3	2	1	
1	Apersepsi					
2	Penjelasan materi					
3	Penjelasan metode pembelajaran					
4	Teknik pembagian kelompok					
5	Penguasaan kelas					
6	Penggunaan media					
7	Suara					
8	Pengelolaan kegiatan diskusi					
9	Bimbingan kepada kelompok					
10	Pengelolaan kegiatan diskusi					
11	Pemberian pertanyaan/kuis					
12	Kemampuan melakukan evaluasi					
13	Memberikan penghargaan individu dan kelompok					
14	Menentukan nilai individu dan kelompok					
15	Menyimpulkan materi pembelajaran					
16	Menutup pembelajaran					
17	Menyimpulkan materi pembelajaran					
18	Menutup pembelajaran					

Pengamat

()

Lembar Pengamatan Kesesuaian Mengajar

Nama Guru :
 Tahun Pelajaran :
 Kelas/semester :
 Pokok Bahasan :

Komponen	Tertulis di RPP	Proses Pembelajaran	Hasil Diagnosis	Hasil Penilaian	Penyebab Kegagalan
Kegiatan Awal					
Kegiatan Inti					
Kegiatan Penutup					

Pengamat

()

Lampiran 3

LK 2.1

No	Masalah Yang Diambil	Identifikasi Masalah	Alternatif Pemecahan Masalah/solusi	Fokus Pemecahan Masalah	Keterangan/ Catatan.

Lampiran 4

LK 3.1

No	Fokus Masalah yang dihadapi	Identifikasi Penyebab Timbulnya Masalah	Alternatif Tindakan Pemecahan Masalah

SISTEMATIKA PROPOSAL PENELITIAN TINDAKAN KELAS

Judul Penelitian

Peneliti

Bab I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah
2. Identifikasi Masalah
3. Rumusan Masalah
4. Cara Memecahkan Masalah
5. Hipotesis Tindakan
6. Tujuan PTK
7. Manfaat Hasil Penelitian

Bab II. Kajian Pustaka

Bab III. Metodologi Penelitian

1. Setting Penelitian
2. Sasaran Penelitian
3. Rencana Tindakan
4. Teknik Pengumpulan Data
5. Analisis Data

Lampiran 6

PEDOMAN PENYUSUNAN PTK

No	KEGIATAN	CEK
Rencana PTK		
1	Identifikasi masalah dan alternatif pemecahan masalah	
2	Merencanakan pembelajaran yang akan diterapkan dalam PBM	
3	Menentukan Pokok Bahasan	
4	Mengembangkan skenario pembelajaran	
5	Menyusun LKS	
6	Menyiapkan sumber belajar	
7	Mengembangkan format evaluasi	
8	Mengembangkan format observasi pembelajaran	
9	Melakukan simulasi pelaksanaan tindakan	
Kegiatan Siklus 1		
A. Perencanaan		
1	Merencanakan pembelajaran yang akan diterapkan dalam PBM	
2	Menentukan pokok bahasan	
3	Mengembangkan skenario pembelajaran	
4	Menyiapkan sumber belajar	
5	Mengembangkan format evaluasi	
6	Mengembangkan format evaluasi pembelajaran	
B. Tindakan		
1	Menerapkan tindakan mengacu kepada skenario pembelajaran	
C. Pengamatan		
1	Melakukan observasi dengan memakai format observasi	
2	Menilai hasil tindakan dengan menggunakan format	
D. Refleksi		
1	melakukan evaluasi tindakan yang telah dilakukan yang meliputi evaluasi mutu, jumlah dan waktu dari setiap macam tindakan	
2	melakukan pertemuan untuk membahas hasil evaluasi tentang scenario pembelajaran, dan lain-lain	
3	memperbaiki pelaksanaan tindakan sesuai hasil evaluasi untuk digunakan pada siklus berikutnya	
4	evaluasi tindakan 1	
Kegiatan Siklus 2		
A. Perencanaan		
1	Identifikasi masalah dan penetapan alternative pemecahan masalah	
2	Pengembangan program tindakan II	
B. Tindakan		
1	Pelaksanaan program tindakan II	
C. Pengamatan		
1	Pengumpulan dan analisis data tindakan II	
D. Refleksi		
1	Evaluasi Tindakan II	
2	Siklus-siklus berikutnya	
3	Kesimpulan dan saran	



DIREKTORAT JENDERAL
GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016